**Veelgestelde vragen/FAQ**

**• Wat moet ik doen als ik (huis)arts/verloskundige ben?**

Voor de (huis)artsen geldt, dat u op eigen naam aangesloten dient te zijn bij een Klachtenregeling en Geschilleninstantie. Als u op naam bent aangesloten, maakt het niet uit waar of voor wie u werkzaam bent; u bent dan sowieso gedekt.
Voor de verloskundigen geldt dat als u lid bent van de KNOV, dan verloopt uw aansluiting bij de Geschilleninstantie via hen en komt u bij de door hen opgerichte Geschilleninstantie. U kunt uiteraard ook bij de Geschilleninstantie van DOKh aansluiten. De Klachtenregeling verloopt niet via het lidmaatschap bij de KNOV en daarvoor kunt u ook bij ons terecht.

**• Voor bedrijfs- en arboartsen geldt nog de volgende aanvulling:**

Volgens artikel 1, vierde lid van de Wkkgz is de klachten- en geschillenbehandeling niet van toepassing op verzuimbegeleiding. In de Arbowet artikel 14, tweede lid onder h staat echter: “de bedrijfsarts heeft een adequate procedure voor het afwikkelen van klachten”.
Dit betekent dat u als bedrijfs- of arboarts niet aangesloten hoeft te zijn bij een Geschilleninstantie indien u enkel en alleen werkzaamheden verricht in het kader van verzuimbegeleiding. U dient echter wel een adequate Klachtenregeling te hebben.
Voor de duidelijkheid: DOKh biedt haar Klachtenregeling incl. Klachtenfunctionaris ook voor de verzuimbegeleiding aan. Echter na het traject van de klachtafhandeling staat de weg naar de Geschilleninstantie niet open.

**• Wat moet ik doen als ik HIDHA ben?**

U valt onder de Geschilleninstantie en/of Klachtenregeling van uw werkgever.

**• Wat moet ik doen als ik zzp’er ben?**

U dient zich persoonlijk aan te sluiten bij de Geschilleninstantie. Voor de Klachtenregeling (waaronder inzet Klachtenfunctionaris) kunt u met uw opdrachtgever(s) nader overeenkomen, dat u onder de voorzieningen van de betreffende opdrachtgever(s) valt. Dat moet u dan wel expliciet zo laten vastleggen in uw overeenkomst. U kunt uiteraard ook zelf aansluiten bij de Klachtenregeling van DOKh. Dan bent u sowieso gedekt, waar u ook werkzaam bent.

Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft aangegeven dat het voor zzp-zorgaanbieders formeel is toegestaan om gebruik te maken van de aansluiting van hun opdrachtgever bij een Geschilleninstantie mits opdrachtgever en zzp-zorgaanbieders dat schriftelijk met elkaar overeenkomen.
Daarbij dient echter rekening te worden gehouden met de volgende aandachtspunten:

1. **Fiscale kwalificatie**
Indien een zzp-zorgaanbieder meelift op de aansluiting van de opdrachtgever, bestaat vanuit de Belastingdienst het risico dat de arbeidsrelatie niet wordt aangemerkt als zelfstandig ondernemerschap. Dit kan gevolgen hebben voor de fiscale positie van de zzp’er.
2. **Aansprakelijkheidsrisico**
Wanneer een zzp-zorgaanbieder via de aansluiting van de opdrachtgever is aangesloten, komen eventuele claims voortvloeiend uit een geschil in beginsel voor rekening van de opdrachtgever. Dit vergroot het risico voor de opdrachtgever en kan leiden tot ongewenste aansprakelijkheid.

**Conclusie en advies**
Hoewel meeliften formeel is toegestaan, wordt vanuit zowel fiscaal als aansprakelijkheidsperspectief nadrukkelijk geadviseerd dat zzp-zorgaanbieders zich zelfstandig en op eigen naam aansluiten bij een geschilleninstantie.

**• Wat moet ik doen als ik waarnemer ben?**

U dient zich persoonlijk aan te sluiten bij de Geschilleninstantie. Voor de Klachtenregeling (waaronder inzet Klachtenfunctionaris) kunt u met uw opdrachtgever(s) nader overeenkomen, dat u onder de voorzieningen van de betreffende opdrachtgever(s) valt. Dat moet u dan wel expliciet zo laten vastleggen in uw overeenkomst. U kunt uiteraard ook zelf aansluiten bij de Klachtenregeling van DOKh. Dan bent u sowieso gedekt, waar u ook werkzaam bent.

**• Wat moet ik doen als ik vaste waarnemer ben?**

Waarnemers die langdurig werkzaam zijn binnen eenzelfde praktijk, dienen (in navolging van een eigen aansluiting van de Geschilleninstantie) ook een eigen Klachtenregeling af te sluiten.

**• Wat moet ik doen als ik leefstijlarts ben?**

Voor leefstijlartsen geldt, dat u op eigen naam aangesloten dient te zijn bij een Klachtenregeling en Geschilleninstantie. Als u op naam bent aangesloten, maakt het niet uit waar of voor wie u werkzaam bent; u bent dan sowieso gedekt. U kunt zich aanmelden onder Overige artsenzorg.
Als u ook huisarts bent, kunt u bij ons aansluiten als huisarts. Uw werkzaamheden als leefstijlarts vallen dan ook onder die aansluiting.

**• Wat moet ik regelen voor mijn POH werkzaam als zzp’er of gedetacheerd of** **in dienst?**

Indien de POH-medewerker als zzp’er voor u werkt, dan valt deze zelf onder de Wkkgz en moet op eigen naam aansluiten bij de Klachtenregeling en/of Geschilleninstantie van DOKh. Klachten en/of geschillen gericht tegen deze zzp’er worden dan onder zijn of haar eigen aansluiting in behandeling genomen. Is de POH-medewerker bij u gedetacheerd dan valt deze onder uw aansluiting. In het kader van de aansprakelijkheid zijn er wel wat extra aandachtspunten. Neem hiervoor contact op met uw verzekeraar. Is de POH-medewerker bij u in dienst dan valt deze net als de HIDHA onder uw aansluiting.

**• Moet mijn aios of verloskundige in opleiding zich aansluiten bij de Geschilleninstantie?**

Nee, de aios of verloskundige in opleiding vallen niet onder de Wkkgz en vallen onder de aansluiting van de opleider.

**• Mijn praktijk bestaat uit een aantal maten. Kunnen wij als organisatie aansluiten?**

Nee, iedere maat moet op eigen naam aansluiten bij de Geschilleninstantie en/of Klachtenregeling.

**• Krijg ik voorlichtingsmateriaal voor mijn patiënten of zwangeren?**

Het foldermateriaal is digitaal beschikbaar en te downloaden via onze website: <https://dokh.nl/klachten-geschillen/>.

**• Hoeveel geschillen zijn meegenomen in de aansluiting van de Geschilleninstantie?**

Hier is geen limiet aan gesteld.

**• Hoeveel Klachten zijn opgenomen in de aansluiting bij de Klachtenregeling?**

Hier is geen limiet aan gesteld.

**• Moet ik nog extra kosten betalen als er een klacht of geschil tegen mij wordt ingediend?**

Nee, naast het aansluittarief worden geen extra kosten in rekening gebracht bij de behandeling van een klacht of geschil.

**• Welke klachten en geschillen worden in behandeling genomen?**

Zowel de Klachtenregeling als Geschilleninstantie DOKh zijn gebaseerd op de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg). Dat betekent dat klachten en geschillen over de zorg die verleend is, door ons in behandeling kunnen worden genomen. Andere klachten, zoals bijvoorbeeld over een factuur, vallen niet onder de Wkkgz en kunnen niet in behandeling worden genomen.

**• Voor wie geldt de aansluiting Calamiteitencommissie en Vertrouwenspersoon/Klachtencommissie ongewenste omgangsvormen?**

De aansluiting bij de Calamiteitencommissie en Vertrouwenspersoon/Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen geldt voor alle medewerkers van de praktijk/kliniek (zorgorganisatie). Of ze wel of niet in dienst zijn maakt daarvoor niet uit, dus ook zzp’ers, waarnemers en bijv. aios.

**• Waarom moet een zorgorganisatie met ander personeel dan artsen in dienst ook aangesloten zijn bij een Klachtenregeling en Geschilleninstantie?**

Een zorgorganisatie valt onder de Wkkgz en moet daarom aangesloten zijn. Het personeel in dienst (bijv. assistente of receptioniste) valt onder de aansluiting van de organisatie en hoeft niet op persoonlijke titel aan te sluiten. Er zou tegen hen bijvoorbeeld een bejegeningsklacht of organisatiegerelateerde klacht kunnen worden ingediend. Deze klachten worden door ons in behandeling genomen onder de aansluiting van de organisatie.

**• Moet ik een tweede aansluiting afsluiten als ik een tweede kliniek/zorgorganisatie open?**

Dat hangt af van het feit of de twee klinieken/organisaties hetzelfde KvK nummer hebben of niet. Eén KvK nummer, dan één aansluiting. Twee KvK nummers, dan twee aparte aansluitingen.

**• Kan een Physician Assistant (zzp’er) zich ook aanmelden voor de Klachtenregeling en Geschilleninstantie of mogen alleen artsen bij DOKh inschrijven?**

Een Physician Assistant kan bij ons aansluiten als hij/zij als Physician Assistant in de huisartsenpraktijk werkt. Dat kan dan door bij type zorgverlener voor Overige artsenzorg te kiezen.

**• Als ik zowel als huisarts als cosmetisch arts werkzaam ben, moet ik dan ook twee aansluitingen afnemen?**

Nee, dat hoeft niet. U kunt bij ons aansluiten als cosmetisch arts. Uw werkzaamheden als huisarts vallen ook onder die aansluiting.

**• Wanneer moet ik aansluiten als cosmetisch arts?**

Iedereen die cosmetische handelingen verricht dient zich bij DOKh als cosmetisch arts aan te sluiten. Ook al bent u geen cosmetisch arts, administratief valt u onder deze aansluiting. Dat komt omdat het aantal klachten over cosmetische handelingen vele malen groter is dan andere klachten. De aansluiting cosmetisch arts heeft daarom een hoger tarief.

**• Aansluiten als kliniek/praktijk of als arts/verloskundige?**

Als de kliniek/praktijk werkt met artsen/verloskundigen die als zzp’er voor de kliniek/praktijk werken, dan dienen ze op eigen naam aangesloten te zijn aangezien ze door de wet aangemerkt worden als individuele zorgaanbieders. Dus alle artsen/verloskundigen werkzaam voor de kliniek/praktijk dienen dat op die manier te regelen. Als artsen/verloskundigen in dienst zijn van de kliniek/praktijk dan vallen de artsen/verloskundigen onder de aansluiting van de kliniek/praktijk als zorgorganisatie.

**• Als ik niet fulltime werk, hoef ik dan ook minder aansluitkosten te betalen?**

Nee, onze tarieven staan los van het aantal uren die u als zorgaanbieder werkzaam bent. Wat we wel hebben is een nieuwkomerstarief waar u gebruik van kan maken. Het nieuwkomerstarief houdt in dat u de eerste vier jaar 25% korting ontvangt. U verbindt zich dan wel voor 4 jaar aan DOKh. Uiteraard hoeft u daar geen gebruik van te maken. Het nieuwkomerstarief geldt alleen als u voor zowel de Klachtenregeling als de Geschilleninstantie aansluit.

**• Moet ik me bij de Klachtenregeling en Geschilleninstantie aansluiten als ik diensten draai op de Huisartsenpost?**

Als u werkzaam bent op de Huisartsenpost (HAP), dan valt een klacht voor de werkzaamheden die u voor de HAP uitvoert onder de klachtenregeling van de HAP en wordt deze klacht op de HAP behandeld. Mocht de klacht uitmonden in een geschil, dan wordt deze behandeld door de Geschilleninstantie waar u bent aangesloten. Als u vanuit uw dienstbetrekking diensten draait op de post valt dit onder de aansluiting van uw werkgever (dagpraktijk). Als u als waarnemer diensten draait op de post, dan dient u een eigen aansluiting bij de Geschilleninstantie te hebben.

**• Zijn de Klachtenregeling en Geschilleninstantie van DOKh ook geldig in het buitenland?**

Nee, de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) is in het buitenland niet van toepassing en daarom zijn de Klachtenregeling en Geschilleninstantie van DOKh daar niet geldig. De Wkkgz is uitsluitend van kracht in Europees Nederland.

• Heeft u een vraag die u hier niet kunt vinden, bel of mail ons dan via 072-5279100 optie 2 of aansluiting@dokh.nl.