

Protocol Professionele Onafhankelijkheid Quasir

Inleiding

Quasir B.V., hierna te noemen "Quasir", stelt zich ten doel onafhankelijke klachtenopvang bij zorgaanbieders te realiseren en zodoende bij te dragen aan verbetering van de dienstverlening in zorg en welzijn sector. De dienstverlening van Quasir is onder meer gericht op het ondersteunen van zorgaanbieders bij het voldoen aan de op hun rustende verplichtingen in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Functionarissen van Quasir houden zich onder meer bezig met: klachtenopvang, klachtenbehandeling, advisering en ondersteuning van cliënten van zorgaanbieders met betrekking tot klachten, klachtenbemiddeling en calamiteitenonderzoek.

De Functionaris dient bij de uitvoering van zijn taken, met betrekking tot klachten en calamiteiten, functioneel onafhankelijk te zijn van de zorgaanbieder ten behoeve waarvan de werkzaamheden worden verricht. Dit is vereist uit het oogpunt van zorgvuldigheid en is ook wettelijk voorgeschreven met betrekking tot de klachtenfunctionaris en calamiteitenonderzoeker.

De Functionaris dient bij de uitvoering van zijn taken, met betrekking tot klachten en calamiteiten, ook functioneel onafhankelijk te zijn van Quasir. Aangezien werkgeversgezag inherent is aan een arbeidsovereenkomst, dient deze functionele onafhankelijkheid te worden gewaarborgd.

Protocol

1. Definities

In dit protocol worden enkele termen gebruikt die in dit protocol de navolgende betekenis hebben:
Functionaris:

De medewerker van Quasir die zich bezig houdt met: klachtenopvang en/of klachtenbehandeling en/of advisering en ondersteuning van cliënten met betrekking tot klachten en/of klachtenbemiddeling en/of calamiteitenonderzoek.

Zorgaanbieder:

De zorgaanbieder in de zin van de Wkkgz (zijnde een zorginstelling dan wel een individueel werkzame zorgverlener) die een overeenkomst heeft gesloten met Quasir, ten behoeve waarvan de Functionaris zijn taken verricht met betrekking tot klachten en/of calamiteiten.

Professionele onafhankelijkheid:

Functionele onafhankelijkheid bij de uitvoering van taken met betrekking tot klachten en/of calamiteiten, zowel ten aanzien van de zorginstelling als wel ten aanzien van Quasir.

Protocol:

Het onderhavige protocol professionele onafhankelijkheid Quasir.

Daar waar in dit protocol wordt gesproken over "hij" of "zijn" of "hem" wordt tevens bedoeld. "zij" of "haar".

2. Werkingssfeer

Met dit Protocol wordt door Quasir de professionele onafhankelijkheid van de Functionaris gewaarborgd.

Zowel Quasir als de Functionaris zijn gebonden aan hetgeen in dit Protocol is bepaald.

Dit Protocol zal dan ook integraal onderdeel uitmaken van de arbeidsovereenkomst, dan wel de overeenkomst van opdracht, tussen Quasir en de Functionaris.

De Zorgaanbieder dient ervan op de hoogte te zijn dat de Functionaris is gebonden aan dit Protocol en dient diens professionele onafhankelijkheid te respecteren. Om die reden wordt in de overeenkomst met de Zorgaanbieder verwezen naar dit Protocol. Hiermee wordt dit Protocol tevens onderdeel van de overeenkomst met de Zorgaanbieder.

3. Professionele onafhankelijkheid in de relatie tot de Zorgaanbieder

- 3.1. De Functionaris heeft een eigen verantwoordelijkheid om diens professionele onafhankelijkheid in relatie tot de Zorgaanbieder te bewaken. Dit houdt tevens in dat de Functionaris professionele distantie zal betrachten in zijn relatie met de Zorgaanbieder, diens medewerkers en diens cliënten.
- 3.2. Quasir zal deze onafhankelijkheid in haar overeenkomsten met Zorgaanbieders benadrukken en zoveel als mogelijk waarborgen.
- 3.3. Indien een Functionaris van mening is dat de onafhankelijkheid ten opzichte van de Zorgaanbieder in het geding is, zal de Functionaris de Zorgaanbieder hierop attenderen. Indien dit geen effect sorteert, zal de Functionaris zijn manager en de directie van Quasir hiervan op de hoogte stellen.
- 3.4. De manager of de directie van Quasir, gaat hierover in overleg met de Zorgaanbieder, met het doel om te komen tot zodanige afspraken, dat de professionele onafhankelijkheid wordt gewaarborgd. Zij zal dit terugkoppelen aan de Functionaris. Indien de professionele onafhankelijkheid onvoldoende kan worden gewaarborgd, zal Quasir de overeenkomst met de Zorgaanbieders beëindigen.

4. Professionele onafhankelijkheid in de relatie tot Quasir

- 4.1. De Functionaris, diens manager en de directie van Quasir hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid om de professionele onafhankelijkheid van de Functionaris in relatie tot Quasir te bewaken.
- 4.2. De manager of de directie van Quasir zal een functionaris nimmer onder druk zetten om iets te doen of na te laten, waaronder het opvragen van vertrouwelijke informatie, waardoor de professionele onafhankelijkheid van de Functionaris in gevaar komt.
- 4.3. Het geen gevolg geven aan een door of namens de directie van Quasir gegeven opdracht, die zou kunnen leiden tot aantasting van de onafhankelijkheid, kan nimmer arbeidsrechtelijke consequenties hebben voor de Functionaris.

5. Periodiek overleg Functionaris

- 5.1. Quasir zal de Functionaris minimaal eenmaal per jaar in de gelegenheid stellen tot vakinhoudelijk overleg, waarbij tevens de professionele onafhankelijkheid aan de orde kan komen. (casuïstiek overleg)
- 5.2. Minimaal eenmaal per jaar vindt een onderling overleg plaats tussen de Functionaris en diens manager bij Quasir, waarbij tevens de professionele onafhankelijkheid aan de orde kan komen. (werkoverleg)
- 5.3. De organisatie van de in lid 5.1. en lid 5.2. bedoelde overleggen vindt plaats door de manager van Quasir in overleg met de Functionaris. De tijd die wordt besteed aan het overleg wordt aangemerkt als werktijd.
- 5.4. Voorgenomen besluiten welke de professionele onafhankelijkheid van de Functionarissen (redelijkerwijze) in gevaar (zouden kunnen) brengen, worden door de directie voor advies voorgelegd aan (een officiële vertegenwoordiging van) de Functionarissen.

6. Klachten

- 6.1. Ieder geschil tussen een Functionaris en diens manager en/of de directie van Quasir over de naleving van dit Protocol, dat niet binnen redelijke termijn in overleg is opgelost, zal worden voorgelegd aan de voorzitter van de Raad van Commissarissen. Deze zal pogen partijen nader tot elkaar te brengen. Partijen zijn verplicht zich in redelijkheid in te spannen om de bemiddeling te doen slagen. De kosten van deze bemiddeling zijn voor rekening van Quasir.
- 6.2. Indien de bemiddeling als bedoeld onder lid 6.1. niet slaagt dan zullen partijen gebruik kunnen maken van externe mediation. De kosten van de mediation zijn voor rekening van Quasir.
- 6.3. Een met argumenten onderbouwde klacht over de naleving van dit protocol kan nimmer arbeidsrechtelijke consequenties hebben voor de Functionaris.
- 6.4. Indien de bemiddeling als bedoeld onder lid 6.2. en/of lid 6.3. niet slaagt of bij oplossing van het geschil grote spoed geboden is, staat het ieder der partijen vrij het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter, desgewenst in kort geding. De kosten, waaronder de kosten van rechtsbijstand, zijn voor rekening van Quasir.

7. Wijzigingen

Dit Protocol kan door een directiebesluit worden gewijzigd, na raadpleging van (een officiële vertegenwoordiging van) de Functionarissen en de Raad van Commissarissen.

Het Protocol Professionele Onafhankelijkheid Quasir is, na interne raadpleging van de Functionarissen en de Raad van Commissarissen van Quasir B.V., vastgesteld door een besluit van de directie op 22 mei 2018 en vervangt daarmee het vroegere onafhankelijkheidsprotocol van Quasir.