

ProVoet Klachtenregeling

Klachtenregeling voor ProVoet-leden

© ProVoet, augustus 2018



ProVoet Klachtenregeling

Klachtenregeling voor ProVoet-leden



Colofon

...

Dit is een klachtenregeling voor ProVoet-leden. Deze klachtenregeling is opgesteld en vastgesteld door ProVoet, brancheorganisatie voor de pedicure, in afstemming met de Consumentenbond als representatieve cliëntenorganisatie. Leden van ProVoet kunnen dit document voor eigen gebruik vrijelijk kopiëren en bewerken. Anderen kunnen daarvoor een verzoek indienen bij ProVoet.

Inhoudsopgave

Colofon	1
Inleiding	3
Inhoud	4
Artikel 1 Begripsbepalingen	4
Artikel 2 Doelstellingen ProVoet Klachtenregeling	5
Artikel 3 Indienen van een klacht	5
Artikel 4 Ontvankelijkheid	5
Artikel 5 Klachtbehandeling	6
Artikel 6 Ketenzorg	6
Artikel 7 Termijnen.....	6
Artikel 8 Klachtenfunctionaris ProVoet.....	7
Artikel 9 Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging	7
Artikel 10 Informatie	7
Artikel 11 Kosten.....	7
Artikel 12 Geheimhouding	7
Artikel 13 Verwerking persoonsgegevens	8
Artikel 14 Inwerkingtreding	8

Inleiding

ProVoet heeft de ProVoet Klachtenregeling opgesteld voor haar aangesloten leden. Deze model-klachtenregeling voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De ProVoet Klachtenregeling is opgesteld en vastgesteld door ProVoet, brancheorganisatie voor de pedicure, in afstemming met de Consumentenbond als representatieve cliëntenorganisatie. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg verplicht zorgaanbieders een laagdrempelige regeling te treffen voor het behandelen van klachten van cliënten.

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg regelt het volgende:

- Een betere en snellere aanpak van klachten
- Zorgmedewerkers kunnen veilig incidenten melden
- Cliënt krijgt een sterkere positie
- Uitbreiding meldplicht zorgaanbieders

Consumenten kunnen gratis terecht bij de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen de cliënt en de zorgverlener het beste werkt. De klachtenfunctionaris kan zo'n gesprek eerder op gang brengen. Lost een gesprek het probleem niet op? Dan kan de cliënt een rechtszaak aanspannen. Maar de wet biedt ook een laagdrempelig alternatief: de onafhankelijke geschilleninstantie. Die doet een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden.

ProVoet Klachtenregeling verduidelijkt het proces van klachtafhandeling

Een cliënt moet de mogelijkheid hebben om onvrede of een klacht neer te leggen bij de zorgaanbieder. De Wet bepaalt daarvoor dat de zorgaanbieder moet beschikken over een interne klachtenregeling. Door een heldere klachtenregeling is het voor een cliënt duidelijk op welke wijze onvrede of een klacht kan worden geuit en hoe daarmee wordt omgegaan. De klachtenregeling draagt eraan bij dat (potentiële) klachten zo vroeg mogelijk worden herkend en op de juiste wijze worden opgelost. Ook biedt het ProVoet en haar leden de mogelijkheid om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

Maak de ProVoet Klachtenregeling bekend

De ProVoet Klachtenregeling beschrijft wat de zorgaanbieder moet doen. Deze ProVoet Klachtenregeling is uitsluitend bestemd voor leden van ProVoet. Het is belangrijk dat alle medewerkers van een zorgaanbieder bekend zijn met de klachtenregeling. De zorgaanbieder moet ook zijn cliënten actief informeren over de ProVoet Klachtenregeling. Publicatie op de website of brochures in de praktijk zijn voorbeelden hoe cliënten geïnformeerd kunnen worden.

Inhoud

Artikel 1 | Begripsbepalingen

In deze ProVoet Klachtenregeling wordt verstaan onder:

A Klager	De cliënt, of nabestaande(n) van een overleden cliënt of een (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt (gemachtigde). Soms is het handig dat een andere persoon iets uit naam van cliënt doet. In dat geval moet er een schriftelijke machtiging aanwezig zijn. Een schriftelijke machtiging is een ondertekend document waarop staat dat iemand iets namens cliënt mag doen.
B Klacht	Een klacht kan zijn: ▪ Een uiting van ongenoegen over een handeling of gedraging, waaronder ook wordt verstaan het handelen of nalaten, tegenover een cliënt verband houdend met de zorgverlening van de zorgaanbieder of organisatorische aspecten daarvan (waaronder financiën, communicatie, hygiëne); ▪ Een uiting van ongenoegen over de zorgaanbieder die de gemachtigde niet erkent als vertegenwoordiger van de cliënt.
C Klachtenfunctionaris	Onafhankelijk werkend persoon die door ProVoet ten behoeve van haar leden is aangesteld.
D Aangeklaagde	De persoon die als zelfstandig ondernemer of in loondienst werkzaam is bij de zorgaanbieder.
E Cliënt	Een natuurlijk persoon die voetverzorging vraagt of aan wie voetverzorging wordt verleend.
F Geschil	Een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost en waarin de cliënt niet berust.
G Oordeel	Een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht van of namens de zorgaanbieder. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben.
H Zorgverlener	Een natuurlijk persoon die voetverzorging verleent ¹ .
I Zorgaanbieder	De Voetenhemel , lidnummer 321176

¹ Zorgaanbieder en zorgverlener kunnen dezelfde persoon zijn.

Artikel 2 | Doelstellingen ProVoet Klachtenregeling

Uit onderzoek blijkt dat mensen niet altijd tevreden zijn over de manier waarop zorgverleners hun klacht afhandelen. De afhandeling van een klacht duurt lang en gebeurt op een onpersoonlijke wijze. Mensen willen zich gehoord voelen. En zij willen dat anderen in de toekomst niet hetzelfde overkomt.

Zorgverleners leren van klachten en ongewenste gebeurtenissen in de zorg. Doel van de Wkkgz is dan ook: openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en ervan leren. Om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren.

Deze ProVoet Klachtenregeling heeft tot doel:

- Een uniforme model-klachtenregeling aanbieden voor alle ProVoet-leden;
- Een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, die gericht is op het oplossen van de klacht;
- Bescherming van de rechtspositie van de klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
- Het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- De kwaliteit van de pedicurezorg te bevorderen.

Artikel 3 | Indienen van een klacht

- 1 De klager wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de zorgverlener of diens leidinggevende om tot een informele oplossing te komen.
- 2 De klager wordt in de gelegenheid gesteld om diens onvrede te bespreken.
- 3 Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt de klager gewezen op de ProVoet Klachtenregeling van de zorgaanbieder. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen c.q. in gesprek te gaan met de klachtenfunctionaris van ProVoet.
- 4 De klager kan, wanneer de onvrede niet is weggenomen, of als de situatie zich voordoet dat de klager zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil of durft te wenden, zijn klacht kenbaar maken bij de klachtenfunctionaris van ProVoet. De klachtenfunctionaris van ProVoet kan de klager bijstaan bij het formuleren van de klacht. De klachtenfunctionaris van ProVoet en de klager proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
- 5 Wanneer een klager een formeel standpunt wenst, moet een klacht schriftelijk (digitaal) via een van datum voorzien klachtenformulier² worden ingediend bij de zorgaanbieder of klachtenfunctionaris van ProVoet. Wanneer de klacht via het klachtenformulier rechtstreeks wordt ingediend bij de zorgaanbieder, mag deze de klacht overdragen aan de klachtenfunctionaris van ProVoet. De klager heeft ook de mogelijkheid om zijn klacht mondeling, telefonisch of schriftelijk (digitaal) in te dienen, dat biedt de ruimte om op informele wijze te bemiddelen voor de klacht.
- 6 De datum waarop de klacht via het klachtenformulier is ingediend bij de zorgaanbieder of klachtenfunctionaris van ProVoet, geldt als formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen (artikel 7) van kracht gaan.
- 7 Wanneer een klacht wordt ingediend door een (wettelijke) vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de cliënt, kan de zorgaanbieder of de klachtenfunctionaris van ProVoet vragen om een machtiging, waaruit blijkt dat de klager handelt volgens deze machtiging.

Artikel 4 | Ontvankelijkheid

- 1 De klachtenfunctionaris van ProVoet kan een klacht niet ontvankelijk verklaren wanneer:
 - a. Een klacht betrekking heeft op een zorgaanbieder die niet aangesloten is bij ProVoet.
 - b. Een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan in artikel 1 van de ProVoet-klachtenregeling staat.
 - c. Een klacht wordt ingediend door een persoon die op grond van artikel 1 van de ProVoet-klachtenregeling daartoe niet bevoegd is.

² Formulier is te vinden via de website van ProVoet, www.provoet.nl.

- d. Een klager al eerder een klacht heeft ingediend die betrekking heeft op dezelfde feiten.
 - e. Een klacht betrekking heeft op een kwestie die meer dan een jaar oud is zonder dat daar een goede reden voor is.
 - f. Een klager zich agressief gedraagt, geweld gebruikt of zich op andere wijze ernstig misdraagt.
 - g. Een klager niet wil dat de zorgaanbieder geïnformeerd wordt over de klacht.
 - h. Een klacht anoniem wordt ingediend.
- 2 Als een klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, deelt de klachtenfunctionaris van ProVoet dit binnen 10 werkdagen met redenen omkleed mee aan de klager.

Artikel 5 | Klachtbehandeling

- 1 Na ontvangst van de klacht neemt de klachtenfunctionaris van ProVoet contact op met de klager om te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.
- 2 Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris van ProVoet hoor en wederhoor toepassen, waarbij ook de zorgaanbieder in de gelegenheid wordt gesteld om zijn zienswijze te geven.
- 3 De klager en de zorgaanbieder worden door de klachtenfunctionaris van ProVoet op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4 Wanneer de klachtenfunctionaris van ProVoet dit nodig vindt, kan een externe partij, bijvoorbeeld een deskundige, worden ingeschakeld. Als daarvan sprake is, zal eerst schriftelijke goedkeuring gevraagd worden aan de klager en de zorgaanbieder.
- 5 De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling schriftelijk (digitaal) de uitkomsten van het onderzoek van de klacht, welke beslissingen zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen worden gerealiseerd.
- 6 De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
 - a. Met onmiddellijke ingang na ontvangst van een schriftelijke (digitale) mededeling aan de klager van de klachtenfunctionaris van ProVoet.
 - b. Per de datum waarop de klachtenfunctionaris van ProVoet schriftelijk (digitaal) heeft bevestigd aan de klager dat deze de klacht heeft ingetrokken.

Artikel 6 | Ketenzorg

- 1 Wanneer een klacht betrekking heeft op zorgverlening waarbij meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang worden aangeboden en de klager heeft laten weten dat hij ook over een van de andere bij de zorgverlening betrokken zorgaanbieders een klacht heeft, zal de klachtenfunctionaris van ProVoet met de klachtenfunctionaris van die andere zorgaanbieder overleggen hoe tot een gezamenlijke klachtbehandeling kan worden gekomen.
- 2 Als klager hiervoor geen toestemming verleent, zal er geen gezamenlijke klachtbehandeling plaats vinden.

Artikel 7 | Termijnen

- 1 Een klacht moet binnen een jaar nadat de klager bekend is geworden met de klacht, ingediend worden. De klager zal met redenen omkleed moeten toelichten waarom de klacht pas na één jaar wordt ingediend. Als de termijn verstreken is, wordt de klacht in principe niet ontvankelijk verklaard, tenzij er een moverende reden bestaat voor de late melding.
- 2 De klager ontvangt de schriftelijke (digitale) bevestiging uit artikel 5 lid 5 zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht is ingediend.
- 3 Als het zorgvuldig onderzoek naar een klacht dat vraagt, kan deze termijn verlengd worden met ten hoogste vier weken.
- 4 Als het niet mogelijk blijkt om binnen deze termijnen tot een oplossing te komen, kan de termijn door de klachtenfunctionaris van ProVoet met zoveel langer als nodig is, worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging heeft ingestemd.

Artikel 8 | Klachtenfunctionaris ProVoet

- 1 De klachtenfunctionaris van ProVoet heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met klager en zorgaanbieder:
 - op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of
 - de klager op diens verzoek te informeren en adviseren over de mogelijkheden om een klacht via het klachtenformulier in te dienen
 - te informeren over de werkwijze van de klachtenregeling
 - de cliënt of diens (wettelijke) vertegenwoordiger bij te staan bij het formuleren van de klacht
 - zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen
 - informeert de klager en de beklaagde over de voortgang van de klachtbehandeling
- 2 De klachtenfunctionaris van ProVoet is onafhankelijk en onpartijdig. De klachtenfunctionaris onthoudt zich van gedragingen waardoor (de schijn van) partijdigheid en/of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie kan ontstaan.
- 3 Bij klachten over (het functioneren van) de klachtenfunctionaris van ProVoet kunnen zowel de klager als de zorgaanbieder een schriftelijke klacht indienen bij het bestuur van ProVoet.

Artikel 9 | Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging

- 1 Wanneer de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, is er sprake van een geschil. Het geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan de Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie, betaalt de klager vooraf een eenmalige financiële bijdrage. Dit bedrag ontvangt de klager retour wanneer deze door de Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging in het gelijk wordt gesteld. Meer informatie over de procedure van de Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging is te vinden op hun website www.degeschillencommissiezorg.nl.

Artikel 10 | Informatie

- 1 De zorgaanbieder zorgt dat de regeling bij het algemeen publiek, en cliënten in het bijzonder, bekend is, o.a. door vermelding op de eigen website, het verstrekken van folders en/of het mondeling wijzen op het bestaan van de ProVoet Klachtenregeling in het geval van een klacht.
- 2 De zorgaanbieder informeert de bij haar werkzame zorgverleners en anderen over de ProVoet Klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te werken.

Artikel 11 | Kosten

- 1 De ProVoet Klachtenregeling is voor de klager kosteloos.
- 2 Als de klager of de zorgaanbieder bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.

Artikel 12 | Geheimhouding

- 1 De bij de klachtbehandeling betrokken personen, waaronder de klachtenfunctionaris van ProVoet, zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.

- 2 Uitzondering op de geheimhoudingsverplichting (als bedoeld in artikel 1) is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichting tot bekendmaking verplichten.

Artikel 13 | Verwerking persoonsgegevens

- 1 De klachtenfunctionaris van ProVoet is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens rondom de klachtbehandeling in het (digitale) klachtenregistratiesysteem van ProVoet.
- 2 ProVoet valt aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.
- 3 De klachtenfunctionaris van ProVoet werkt volgens de Privacy Policy van ProVoet. Meer informatie over de Privacy Policy is terug te vinden op de website van ProVoet, www.provoet.nl.
- 4 De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen gedurende vier weken na afronding van de klacht (beëindiging van de klachtbehandeling) worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren. In dat geval zullen de persoonsgegevens maximaal twee jaar bewaard worden.

Artikel 14 | Inwerkingtreding

De ProVoet Klachtenregeling is op **22-1-2025** vastgesteld door **De Voetenhemel** en treedt per de genoemde datum in werking.

