

Reglement klachten consumenten

Overwegingen

- Qualicor Europe heeft tot doel bij te dragen aan de borging en verbetering van de kwaliteit van zorg in zorgorganisaties.
- Qualicor Europe realiseert dat dit door zorgorganisaties, die zich daarvoor hebben opgegeven, periodiek via een vaste procedure aan de hand van vooraf vastgestelde normen door te lichten. Bij gebleken conformiteit met de gestelde eisen verkrijgen de betreffende zorgorganisaties een accreditatiestatus.
- Qualicor Europe spreekt in dat kader een oordeel uit over de zorgorganisaties waaraan derden – in het kader van dit reglement aan te duiden met de term ‘consumenten’ – een zeker vertrouwen kunnen ontleen. Onder ‘consumenten’ vallen natuurlijke personen en rechtspersonen die een aantoonbaar belang hebben bij de werkzaamheden van Qualicor Europe. Onder meer: patiënten of zorgconsumenten, zorgverzekeraars, WA-verzekeraar, samenwerkingspartners, alsmede hen vertegenwoordigende organisaties.
- Van belang is derhalve een regeling van de behandeling van klachten die consumenten over Qualicor Europe kunnen hebben.
- Klachten kunnen gaan over een door Qualicor Europe geaccrediteerde zorgorganisatie of over Qualicor Europe zelf.
- Voorwaarde voor accreditatie door Qualicor Europe is dat zorgorganisaties beschikken over een adequate procedure voor behandeling van klachten van consumenten. Klachten over een door Qualicor Europe geaccrediteerde zorgorganisatie worden daarom niet door Qualicor zelf behandeld, maar voor behandeling terugverwezen naar de zorgorganisatie. Qualicor Europe wil voorkomen dat via de band Qualicor Europe een alternatieve klachtenprocedure ontstaat.
- Qualicor Europe zal aan de zorgorganisatie kunnen vragen te worden geïnformeerd over het antwoord aan klager. Klachten van ernstige aard of een bepaalde klachtenpatroon kunnen voor Qualicor Europe wel aanleiding zijn voor nader onderzoek in verband met de accreditatiestatus van de zorgorganisatie.
- Voor klachten over Qualicor Europe zelf is uiteraard Qualicor Europe aanspreekbaar.
- De behandeling van klachten van zorgorganisaties die met Qualicor Europe een accreditatieovereenkomst hebben gesloten is geregeld in het reglement klachten en beroep.
- De behandeling van klachten van medewerkers van Qualicor Europe geschiedt volgens een interne procedure.

1. Twee soorten klachten

1.1. Dit reglement onderscheidt twee soorten klachten:

- Klachten over een door Qualicor Europe geaccrediteerde zorgorganisatie.
- Klachten over Qualicor Europe.

2. Klachten over een door Qualicor Europe geaccrediteerde zorgorganisatie

- #### 2.1.
- Een klacht over een door Qualicor Europe geaccrediteerde zorgorganisatie betreft de uiting van onvrede over enige handeling door of namens de zorgorganisatie of omstandigheid inde zorgorganisatie, gedaan door een patiënt, medewerker of bezoeker



dan wel door een persoon of organisatie waarmee de zorgorganisatie contacten onderhoudt of die in een bijzondere betrekking tot een patiënt, medewerker of bezoeker staat. Onder handeling wordt tevens het nalaten van handelingen verstaan.

- 2.2. Klager ontvangt na ontvangst van de klacht per ommegaande een ontvangstbevestiging, waarin Qualicor Europe de klager naar de klachtenregeling van de betreffende zorgorganisatie verwijst. Daarnaast wordt aan klager toestemming gevraagd de klacht aan de betreffende zorgorganisatie te melden, en anoniem mee te nemen in de eerstvolgende audit.
- 2.3. Na schriftelijke toestemming van de klager informeert Qualicor Europe de instellingscontactpersoon van de zorgorganisatie en geeft de klacht mee aan het auditorenteam van de eerstvolgende geplande audit.
- 2.4. Qualicor Europe houdt per zorgorganisatie een registratie van ontvangen klachten bij.

3. Klachten over Qualicor Europe

- 3.1. Tot het indienen van een klacht volgens dit reglement is gerechtigd elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die een in redelijkheid te stellen belang heeft bij de werkzaamheden van Qualicor Europe.
- 3.2. In het vorige lid uitgesloten zijn medewerkers van zorgorganisaties die een accreditatieovereenkomst met Qualicor Europe hebben met klachten in relatie tot de zorgorganisatie waarin zij werkzaam zijn, de zorgorganisaties zelf en medewerkers van Qualicor Europe. Onder medewerkers van Qualicor Europe vallen alle natuurlijke personen die Qualicor Europe bij zijn werkzaamheden inzet: medewerkers in dienstverband of door een andere overeenkomst duurzaam aan Qualicor Europe verbonden, auditoren, leden van Colleges en Raad van Toezicht.
- 3.3. Een klacht kan betrekking hebben op in beginsel elk aspect van het functioneren van Qualicor Europe. Onderwerp van een klachten kunnen onder meer zijn:
 - Het naar het oordeel van de klager ten onrechte verlenen, continueren of onthouden van de accreditatiestatus van een zorgorganisatie.
 - De schending van de door Qualicor Europe voor zijn functioneren gestelde regels.
 - De juistheid van informatievoorziening door Qualicor Europe.
 - Gedrag en handelingen van een bejegening door medewerkers van Qualicor Europe.
 - In het algemeen gedragingen, beslissingen of omstandigheden die niet in overeenstemming zijn met de door Qualicor Europe geformuleerde kernwaarden.
- 3.4. Een klacht wordt schriftelijk of per e-mail, met redenen omkleed, ingediend bij de CEO van Qualicor Europe. Betreft de klacht het functioneren van de CEO, dan wordt de klacht op gelijke wijze ingediend bij de Raad van Toezicht van Qualicor Europe.
- 3.5. Klager ontvangt na ontvangst van de klacht per ommegaande een ontvangstbevestiging, waarin staat vermeld wanneer de klacht naar verwachting zal zijn behandeld. Indien de klacht direct als kennelijk ongegrond wordt beoordeeld, ontvangt klager daarvan direct bericht.
- 3.6. In het geval de inhoud van de klacht een samenloop van een klacht over een door Qualicor Europe geaccrediteerde zorgorganisatie en een klacht over Qualicor Europe zelf behelst, zal Qualicor Europe er naar streven de behandeling in afstemming met de betrokken zorgorganisatie te plegen.



- 3.7. Het orgaan dat de klacht behandelt gaat direct na ontvangst van de klacht na of onmiddellijk dan wel op korte termijn maatregelen te nemen zijn die de oorzaak van de klacht kunnen wegnemen of beperken, dan wel of maatregelen tot geheel of gedeeltelijk herstel van eventuele nadelige gevolgen kunnen worden genomen.
- 3.8. Het orgaan dat de klacht behandelt draagt zorg voor een deugdelijk feitenonderzoek.
- 3.9. Klager wordt, indien door hem gewenst, in de gelegenheid gesteld zijn klacht nader schriftelijk toe te lichten en, indien door hem gewenst, door Qualicor Europe te worden gehoord.
- 3.10. Het orgaan dat de klacht behandelt draagt zorg dat deze behandeling binnen drie maanden na de ontvangst van de klacht is afgerond. Bij eventuele vertraging wordt de klager daarover en over de reden van de vertraging tijdig geïnformeerd.
- 3.11. Klager ontvangt een schriftelijke conclusie van het orgaan dat de klacht behandelt. Hierin wordt vermeld of en in hoeverre de klacht gegrond is bevonden. Tevens wordt, in geval de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard, vermeld wat Qualicor Europe onderneemt om herhaling te voorkomen.

SCHEMATISCHE WEERGAVE

Klacht over zorgorganisatie



Ontvangst klacht



Ontvangstbevestiging door Qualicor Europe waarin klager wordt verwezen naar klachtenprocedure zorgorganisatie



Klacht noteren in register



Natoestemming klager auditteam en de instellingscontactpersoon geanonimiseerd informeren

Klacht over Qualicor Europe



Ontvangst klacht, schriftelijk of per mail



Ontvangstbevestiging door Qualicor Europe

▼ ----- Toelichting door klager

Maatregelen nemen



Binnen 3 maanden afronden



Info aan klager

