

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: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 | [NAAM PEDICURE(SALON)], lidnummer [LIDNUMMER PROVOET] |

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 **[DATUM]** vastgesteld door **[NAAM ZORGAANBIEDER]** en treedt per de genoemde datum in werking.

Bijlage | Toelichting voor zorgaanbieders

De ProVoet Klachtenregeling beschrijft wat de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) voorschrijft. Het beschrijft wat u als zorgaanbieder moet doen. Uitgangspunt van de wetgever is geweest om cliënten een effectieve en laagdrempelige opvang van onvrede en klachten te bieden. De Wet schrijft niet altijd voor op welke manier dit moet gebeuren of welke medewerker dit moet doen. Denk bijvoorbeeld aan wie uw eerste aanspreekpunt is bij een klacht of hoe snel u contact opneemt met de klager nadat hij zijn onvrede heeft geuit. Ook is de Wet niet duidelijk wanneer de klacht formeel is, de klachtenprocedure start en daarmee ook de termijnen gaan lopen.

In deze bijlage is per artikel een toelichting gegeven. De toelichting is bedoeld ter verduidelijking voor de zorgaanbieders (pedicures en medisch pedicures). Deze bijlage kan verwijderd worden, wanneer een ProVoet-lid deze modelregeling bewerkt.

Artikel 1 | Begripsbepalingen

De definities in de ProVoet Klachtenregeling zijn uit de Wet overgenomen. Een aantal definities is hier verder toegelicht.

a Klager

In de ProVoet Klachtenregeling wordt de term klager gebruikt in plaats van cliënt, aangezien ook een vertegenwoordiger (gemachtigde) of nabestaande van de cliënt een klacht kan indienen. De Wet verbiedt om persoonsgegevens uit te wisselen met derden zonder dat daarvoor een wettelijke grondslag is. Dat betekent dat de vertegenwoordiger (gemachtigde) een document moet kunnen laten zien dat hij of zij gemachtigd is namens de cliënt te handelen c.q. beslissen. Als dat document er niet is, mogen geen gegevens uitgewisseld worden met derden en kan er dus ook geen klachtbehandeling plaatsvinden.

b Klacht

Voor de vraag of iemand 'voor de zorgaanbieder werkzaam is' is de juridische relatie tussen de zorgaanbieder en de betreffende persoon niet relevant. Dat betekent dat de reikwijdte van deze ProVoet Klachtenregeling breder is en dat een klacht betrekking kan hebben op zorgverleners, medewerkers van de zorgaanbieder, maar ook bijvoorbeeld stagiairs, waarnemers, uitzendkrachten of vrijwilligers.

Niet iedere uiting van onvrede is een klacht of zal uitmonden in een klacht in de zin van de Wet. Het kan voorkomen dat een cliënt aangeeft niet tevreden te zijn met de bejegening. Er is dan geen sprake van een klacht in de zin van de Wet. Deze uiting van onvrede valt echter wel onder de reikwijdte van deze ProVoet Klachtenregeling en zal in behandeling worden genomen door de klachtenfunctionaris van ProVoet.

c Klachtenfunctionaris

De Wet bepaalt dat de zorgaanbieder 'een daartoe geschikt te achten persoon' aanwijst, die de taak heeft om cliënten op hun verzoek (gratis) te adviseren over het indienen van een klacht, bij te staan bij het formuleren daarvan en het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen. De Wet koppelt geen specifieke benaming aan deze functie.

d Aangeklaagde

De aangeklaagde is de persoon die op persoonlijke titel of op basis van een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht werkzaam is voor de zorgaanbieder. Dit kunnen dus eveneens stagiairs, waarnemers, uitzendkrachten of vrijwilligers zijn. Ook bestaat de mogelijkheid dat een zorgaanbieder een stoel verhuurt aan een zelfstandig ondernemer die onder de vlag van de praktijk hun werkzaamheden uitvoeren. Deze (rechts)personen vallen onder de reikwijdte van de ProVoet Klachtenregeling. De klachtenregeling dient laagdrempelig te zijn en een cliënt weet vaak niet dat sprake is van stoelhuur door een zelfstandig ondernemer. Het verdient echter wel een advies om in de (stoel)huurovereenkomst expliciet te beschrijven hoe de afspraken rondom onder meer aansprakelijkheid zijn geregeld tussen stoelverhuurder en stoelhuurder.

g Oordeel

Een (voorlopig) standpunt is een inhoudelijke uitspraak over de klacht. Een oordeel kan een standpunt of reactie van de klachtenfunctionaris van ProVoet zijn over een klacht ingediend via het klachtenformulier. Daarbij wordt door de klachtenfunctionaris van ProVoet met redenen omkleed aangegeven tot welk (voorlopig) oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. In het oordeel staan ook eventuele voorgestelde maatregelen en termijnen waarbinnen één en ander gerealiseerd moet zijn. De klachtenfunctionaris van ProVoet velt geen medisch oordeel, dat wil zeggen, zij beoordeelt niet de juistheid van de uitgevoerde medische behandeling. De klachtenfunctionaris is bemiddelaar en heeft geen medische achtergrond. Deze beoordeling kan wel worden gedaan door de verzekeraar of de Geschillencommissie.

In voorkomende gevallen kan de klachtenfunctionaris van ProVoet aan de klager adviseren om de zorgaanbieder formeel aansprakelijk te stellen voor de ontstane situatie en de schade die daaruit voortvloeit. Dat betekent dat de zorgaanbieder daarmee een pro forma melding bij zijn aansprakelijkheidsverzekeraar dient te doen. Dat advies kan de klachtenfunctionaris van ProVoet ook apart aan de zorgaanbieder geven. In geval de verzekeraar ingeschakeld wordt, zal de rol van de klachtenfunctionaris zich beperken tot het bewaken van de procesgang. De inhoudelijke (en eventueel medische) beoordeling wordt te allen tijde aan de verzekeraar gelaten. Zij zal daarvoor eventueel medisch specialisten raadplegen.

Artikel 2 | Doelstelling ProVoet Klachtenregeling

Het doel van de ProVoet Klachtenregeling is het bieden van een laagdrempelige regeling voor het indienen en laten behandelen van klachten van consumenten. Zij wil daarmee het wederzijds vertrouwen tussen cliënt en zorgaanbieder proberen te herstellen. Het doel van de ProVoet Klachtenregeling is niet het sanctioneren van individuele zorgaanbieders. Dat gebeurt ook niet. Wel wil ProVoet verbeterpunten op brancheniveau formuleren, onderzoeken en implementeren, zodat de kwaliteit van de hele beroepsgroep bevordert. De rapportages die uit het klachtenregistratiesysteem komen, zijn daarom gepseudonimiseerd en niet direct herleidbaar tot individuele zorgaanbieders.

Artikel 3 | Indienen van een klacht

De Wet benadrukt dat de interne klachtenregeling van een zorgaanbieder zo veel mogelijk moet voorzien in een informele oplossingsgerichte aanpak van uitingen van onvrede en klachten. Dit om formele klachten te voorkomen. De uiting van onvrede kan mondeling, telefonisch en schriftelijk (digitaal) ingediend worden. Formeel vallen niet al deze uitingen onder de Wet, maar ze vallen wél onder de ProVoet Klachtenregeling. De behandeling van deze niet-schriftelijke klachten is vormvrij en niet formeel. In deze fase is er ruimte om in samenspraak met de klager tot een informele oplossing van de klacht te komen.

Lid 1: De zorgaanbieder draagt zorg dat een klager laagdrempelig zijn onvrede kan neerleggen bij de zorgaanbieder. Dit kan bijvoorbeeld door een emailadres of telefoonnummer op de website te plaatsen. Als de klager zich bij onvrede niet eerst tot de zorgverlener of diens leidinggevende wil wenden, kan de klager gebruik maken van de klachtenfunctionaris van ProVoet. Ook kan de zorgaanbieder de klachtenfunctionaris van ProVoet als eerste aanspreekpunt voor onvrede inzetten. Het dringend advies is echter om zelf eerst in gesprek te gaan met de klager, omdat deze zich gehoord wil voelen door de zorgaanbieder.

Lid 3: Als de onvrede van de klager niet informeel opgelost kan worden, dient de zorgverlener of diens leidinggevende de klager attent te maken op de ProVoet Klachtenregeling en te verwijzen naar de klachtenfunctionaris van ProVoet. De Wet bepaalt dat de zorgaanbieder de klachtenregeling op geschikte wijze onder de aandacht brengt van haar cliënten. Een goede inzet van de klachtenfunctionaris van ProVoet kan voorkomen dat een uiting van onvrede uiteindelijk leidt tot formele klachten in de zin van de Wet.

Lid 5: Dat een klacht voorzien moet zijn van een datum, is om vast te stellen wanneer een klachtdossier start en termijnen gaan lopen. De Wet beoogt niet dat alle klachten schriftelijk moeten worden gesteld. Het is juist de bedoeling om zoveel mogelijk eventuele klachten in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen, zodat een formele klacht wordt voorkomen. Juist dat maakt de ProVoet-klachtenregeling laagdrempelig. De klachtenfunctionaris van ProVoet neemt schriftelijke (digitale, mondelinge

en telefonische klachten aan. Wanneer de klachten mondeling of telefonisch worden gemeld, stelt de klachtenfunctionaris van ProVoet de klacht op schrift. De zorgaanbieder kan aan (digitaal) formulier beschikbaar stellen via de website (bekendheid). De klachtenfunctionaris van ProVoet registreert de gepseudonimiseerde klachten (digitaal) voor kwaliteitsdoeleinden.

Artikel 4 | Ontvankelijkheid

Een klacht is ontvankelijk als deze in behandeling wordt genomen (bemiddelbaar is). Er is echter een aantal redenen waarom een klacht niet in behandeling wordt genomen. In dit artikel staat een aantal van deze redenen benoemd. Dit kan te maken hebben met het feit dat de klacht buiten de reikwijdte van de klachtenregeling valt of dat het een klacht betreft over een zorgaanbieder die geen lid is van ProVoet. Ook wanneer klachten betrekking hebben op een kwestie die al geruime tijd geleden heeft plaatsgevonden, is de klacht niet bemiddelbaar.

Artikel 5 | Klachtbehandeling

Dit artikel beschrijft hoe de klacht behandeld gaat worden.

Lid 1: De klachtenfunctionaris is in dienst bij ProVoet en daarmee onpartijdig en onafhankelijk. ProVoet is de brancheorganisatie voor alle pedicures en heeft met deze model-klachtenovereenkomst het doel de kwaliteit van de dienstverlening van de pedicurebranche te verbeteren.

Lid 4: Als de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtenafhandeling of als een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte als vertegenwoordiger van de klager is geweigerd, kan het geschil schriftelijk voorgelegd worden aan de Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging.

Lid 5: De zorgaanbieder bepaalt het oordeel. De klachtenfunctionaris van ProVoet zal de zorgaanbieder desgewenst behulpzaam zijn bij het verwoorden van deze beslissing in begrijpelijke formulering voor de cliënt.

Lid 6: Wanneer de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk (digitaal) bevestigd aan de klager onder vermelding van de datum van het gesprek en eventueel de reden van de intrekking. De zorgaanbieder kan, om dringende redenen, ook vragen om de klachtbehandeling stop te zetten. Van dringende redenen is bijvoorbeeld sprake als een klager zich agressief naar een medewerker uit, geweld gebruikt of zich op andere wijze ernstig misdraagt (pesten, seksuele intimidatie, machtsmisbruik, discriminatie, racisme) waardoor voortzetting van de klachtbehandeling in alle redelijkheid niet meer van de zorgaanbieder kan worden verlangd. Zie daarvoor ook artikel 4 "Ontvankelijkheid". De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

Artikel 6 | Ketenzorg

Lid 1: De zorgaanbieder neemt in samenwerkingsovereenkomsten met vaste ketenpartners afspraken op over de gecombineerde afhandeling van klachten, die betrekking hebben op meerdere bij de samenwerking betrokkenen.

Artikel 7 | Termijnen

De Wet schrijft voor dat een klacht schriftelijk moet worden ingediend. In de ProVoet Klachtenregeling worden ook de klachten die mondeling, telefonisch en digitaal worden aangeleverd van een datum voorzien. Dit is nodig voor het bepalen van de start van de afhandeltermijn. Het oordeel dient binnen 6 weken door de zorgaanbieder aangegeven te worden. Deze termijn kan de zorgaanbieder met maximaal 4 weken verlengen. In de toelichting op de Wet zijn de termijnen iets genuanceerd. De

zorgaanbieder voldoet aan de termijn als hij de klager binnen 6 weken laat weten aan de slag te zijn gegaan met het onderzoeken van de klacht.

Lid 1: Als een klacht door de verlopen tijd niet meer te beoordelen valt, wordt de klager hierover geïnformeerd door de klachtenfunctionaris van ProVoet.

Lid 4: De klachtbehandeling dient binnen 10 weken afgerond te zijn. Verlenging van de termijn kan alleen met instemming van de klager. De zorgaanbieder informeert daarvoor de klager over de reden waarom de klacht (nog) niet beoordeeld kan worden en de termijn waar binnen dit alsnog zal gebeuren. Dit stelt de klager in staat een keuze te maken tussen het afwachten van het oordeel van de zorgaanbieder en het inschakelen van de Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging. Als de klachtbehandeling na 10 weken niet afgerond is, terwijl daarvoor goede redenen zijn (bijvoorbeeld als er een deskundige gevraagd wordt of om nog onderzoek te doen) kan de klager wel naar de geschillencommissie, maar deze zal de klager dan aangeven dat hij toch op het oordeel van de zorgaanbieder moet wachten, omdat het in die gevallen niet redelijk is om de zorgaanbieder aan de termijn te houden.

Artikel 8 | Klachtenfunctionaris ProVoet

Uitgangspunt van de Wet is door behandeling van klachten de kwaliteit van de zorg te bevorderen. Klachten kunnen gezien worden als een instrument om klanttevredenheid en kwaliteit te meten. De klachtenfunctionaris kan door het registreren van klachten hieruit signalen voor verbetering van zorg destilleren en de zorgaanbieder hierover adviseren. Het advies kan de zorgaanbieder gebruiken om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Lid 1: Het uitvoeringsbesluit van de Wet bepaalt dat een klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing. De toelichting bij het uitvoeringsbesluit geeft aan dat de klachtenfunctionaris in alle gevallen moet streven naar 'een duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder'. De behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. Een bemiddelende rol voor de klachtenfunctionaris kan hieraan bijdragen.

De klachtenfunctionaris van ProVoet streeft er naar binnen 3 werkdagen na ontvangst van de uiting van onvrede of klacht contact op te nemen met cliënt of diens (wettelijke) vertegenwoordiger om deze klacht te bespreken en nader te informeren over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:

- Verzoek om registratie: wanneer cliënt geen oordeel van de zorgaanbieder wenst of geen toestemming geeft de zorgaanbieder te informeren maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd (gepseudonimiseerd) en geanalyseerd in het digitale klachtenregistratiesysteem ten behoeve van de verbetering van kwaliteit van dienstverlening voor de branche.
- Verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de klachtenfunctionaris van ProVoet neemt de klacht in behandeling.
- Verzoek om een oordeel: de klachtenfunctionaris van ProVoet onderzoekt de klacht en de zorgaanbieder oordeelt op de klacht.
- Verzoek om een financiële vergoeding: een oordeel over een financiële vergoeding kan niet door de klachtenfunctionaris van ProVoet. Dit is voorbehouden aan de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris informeert de klager dat deze hiervoor naar de geschillencommissie of civiele rechter dient te gaan. Eventueel kan een dergelijke zaak ook voorgelegd worden aan de verzekeraar, nadat klager de zorgaanbieder aansprakelijk heeft gesteld.

Om de functie van klachtenfunctionaris te kunnen vervullen heeft de klachtenfunctionaris van ProVoet de volgende bevoegdheden:

- Het inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken die voor de afhandeling van de klacht relevant zijn, mits de klager daar toestemming voor gegeven heeft. Daarbij worden de wettelijke bepalingen in acht genomen.
- Het oproepen tot het geven van toelichting en/of tot het spreken van personen die, al dan niet rechtstreeks, bij de ingediende klacht betrokken zijn.
- Het gevraagd en ongevraagd adviseren van de zorgaanbieder, aangeklaagden en/of diens leidinggevenden over een specifieke klacht of klachtenbeleid in algemene zin.

Artikel 9 | Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging

De zorgaanbieder zorgt voor aansluiting bij een geschilleninstantie. Door het lidmaatschap bij ProVoet zijn leden automatisch aangesloten bij de Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging. De klacht moet in dat geval binnen één jaar na dagtekening van het oordeel van de zorgaanbieder ingediend worden. De zorgaanbieder geeft een klager informatie over de mogelijkheid om een beroep te doen op de geschillencommissie en geeft aan de klager informatie over de eventuele kosten van de afhandeling door de geschillencommissie. De geschillencommissie geeft een bindend advies met betrekking tot de aan haar voorgelegde geschillen.

Artikel 10 | Informatie

Het is raadzaam om ook de ketenpartners te informeren over de klachtenregeling.

Artikel 12 | Geheimhouding

Lid 2: Er kunnen bijzondere situaties zijn waarin de in lid 1 genoemde geheimhoudingsverplichting niet kan worden nagekomen. Bijvoorbeeld als sprake is van een in kracht van gewijsde gegaan vonnis. Dat betekent dat de beslissingen die in het vonnis zijn vervat bindend zijn tussen de partijen. De beslissing kan zijn dat gegevens toch bekend moeten worden gemaakt, waardoor geen sprake meer is van geheimhouding. Een dergelijke beslissing komt voort uit een wettelijk voorschrift, een rechterlijke uitspraak of een ambtshalve verplichting (rechtvaardigingsgronden dat iemand niet strafbaar is).

Artikel 13 | Verwerking persoonsgegevens

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Dat betekent dat in de hele Europese Unie (EU) dezelfde privacywetgeving geldt. De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) geldt niet meer sinds de invoering van de AVG. Volgens de AVG moet er een wettelijke grondslag zijn om persoonsgegevens te verwerken. In het klachtenformulier van ProVoet wordt gevraagd om toestemming van de klager om de persoonsgegevens te verwerken ten behoeve van de uitvoering van de klachtenregeling. Een toelichting op de verwerking van deze persoonsgegevens staat beschreven in de Privacy Policy van ProVoet. De maximale termijn voor het bewaren van deze persoonsgegevens is twee jaar, maar normaliter worden de persoonsgegevens vier weken na afronding van het klachtdossier verwijderd.