



Harderwijk, 27-1-2022

Bewijs van deelname in de Klachten- en Geschilleninstantie

Hierbij verklaren wij, ten behoeve van opdrachtgevers en cliënten, dat

L. Schepers

wonende **Runde Zuidzijde 55, 7881 HN te Emmer-Compasuum**

aangesloten onder nummer: **303**

Ingangsdatum: 6 februari 2022

lid is van de Coöperatie Zelfstandige Zorgprofessionals U.A. en is aangesloten bij:

> De onafhankelijk Klachtenfunctionaris van De Zorgprofessional CV u.a.

> De MIC-commissie van De Zorgprofessional CV u.a.

> de Geschilleninstantie van de De Zorgprofessional CV u.a.

Deze functies en instanties zijn opgesteld conform de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) en erkend door het ministerie van VWS.

De geldigheid van dit aansluitbewijs is 12 maanden of eerder bij einde lidmaatschap.

Namens de ledenadministratie,

Margreet Vlijm

Bijlagen:

- De Klachtenregeling - deze dient actief aangeboden te worden aan cliënten
- Deelnemersvoorwaarden

*Informatie over de klachtenregeling is te vinden op onze website
www.geschilleninstantie.dezorgprofessional.nl*



Klachtenregeling voor zorgprofessionals, die aangesloten zijn bij de coöperatieve vereniging De Zorgprofessional.

Als u ontevreden bent over de zorg die u ontvangt, kan er een klacht ontstaan. Daarom is wettelijk vastgelegd wat goede zorg inhoudt. En wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. Dit staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Elke zorgverlener is verplicht actief kenbaar te maken bij welke klachtenregeling hij/zij is aangesloten. Deze klachtenregeling is voor u van toepassing wanneer uw zelfstandige zorgprofessional is aangesloten bij de landelijke coöperatie De Zorgprofessional.

Deze klachtregeling van de coöperatieve ledenvereniging De Zorgprofessional voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) die voorschrijft:

1. Wat moet uw zorgaanbieder doen voor cliënten om een klacht kenbaar te maken

1.1. De zorgaanbieder treft schriftelijk een regeling voor de laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten. De zorgorganisatie stelt de regeling vast in overeenstemming met een representatief te achten organisatie van cliënten.

1.2 De zorgaanbieder brengt actief de regeling onder de aandacht van cliënten.

1.3 Bij ketenzorg, waarbij meerdere zorgaanbieders betrokken zijn, is een afgestemde behandeling van klachten verplicht.

1.4 De zorgaanbieder is verplicht om een bevoegde klachtenfunctionaris beschikbaar te hebben.

1.5 De zorgaanbieder beslist binnen zes weken over een klacht (eenmalige verlenging van max. 4 weken).

1.6 De zorgaanbieder is ook aangesloten bij een erkende geschilleninstantie die is ingesteld door representatief te achten organisatie(s) van zorgaanbieders en cliënten.

1.7 De zorgaanbieder brengt ook de geschillenregeling actief onder de aandacht van cliënten.

1.8 Er geldt een geheimhoudingsplicht voor iedereen die werkt met gegevens over klachten en geschillen.

2. Wat kunt u doen als u niet tevreden bent over de zorg?

2.1 U wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot uw zorgverlener om samen tot een oplossing te komen. Het kenbaar maken van uw klacht kan leiden tot een oplossing.

2.2 Wanneer u er niet uitkomt met uw zorgverlener of u niet weet hoe u de onvrede bespreekbaar kan maken, dan kunt u een beroep doen op de ondersteuning van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze kan samen met u een bemiddelingsgesprek voeren met de zorgverlener, helpen bij het schriftelijk formuleren van de klacht en u adviseren over de mogelijkheden met betrekking tot de behandeling van de klacht.

2.3 Een klacht kunt u schriftelijk of digitaal indienen bij de klachtenfunctionaris via de website van De Zorgprofessional (<https://www.dezorgprofessional.nl/geschilleninstantie/contact>). De datum waarop de klacht is ingediend, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure, vanaf welk moment de wettelijke termijnen (artikel 17 Wkkgz) van kracht zijn.

2.4 Een klacht kan niet in behandeling worden genomen wanneer de zelfstandige zorgverlener niet is aangesloten bij de klachten- en geschillenregeling van De Zorgprofessional. U kunt bij De Zorgprofessional vragen om een inschrijvingsbewijs.



3. Wat doet de klachtenfunctionaris voor u:

3.1 De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen contact met u op om samen met u te bepalen hoe de klacht te behandelen.

3.2 Als een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de cliënt, kan de klachtenfunctionaris verlangen dat documenten worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt. (De privacy van de cliënt valt onder wettelijke regelgeving).

3.3 Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen, waarbij de klachtenfunctionaris ervoor zorgdraagt dat ook de zorgverlener in de gelegenheid kan worden gesteld om zijn zienswijze op de klacht te geven.

3.4 Als de klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettige erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

3.5 De klachtenfunctionaris kan de termijn van zes weken met ten hoogste vier weken verlengen, als daar om gevraagd wordt en de redenen daarvoor helder zijn. U moet hier toestemming voor geven.

3.6 Lukt het niet om binnen de termijn van zes plus vier weken met een uitkomst te komen, dan kan de termijn door de klachtenfunctionaris verder worden verlengd op voorwaarde dat u met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

3.6 U ontvangt na afloop van de klachtbehandeling binnen zes weken een brief van de klachtenfunctionaris van De Zorgprofessional, waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.

3.7 Wanneer u niet tevreden bent met de uitkomst van de klachtafhandeling dan zal de klachtenfunctionaris u wijzen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Geschilleninstatie van De Zorgprofessional. De klachtenfunctionaris kan u behulpzaam zijn bij het formuleren en indienen van de klacht ('het geschil') bij de Geschilleninstatie.

(In overleg met de klachtenfunctionaris kan ook direct worden besloten de klacht in te dienen bij de Geschilleninstatie (artikel 21 Wkkgz).

4. Wat als de klacht naar de Geschilleninstatie gaat?

4.1 De Geschilleninstatie onderzoekt na ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk of zij bevoegd is het geschil te behandelen en of het geschil ontvankelijk is. Wanneer de Geschilleninstatie zich niet bevoegd acht of het geschil niet-ontvankelijk acht, zal zij u daaromtrent binnen vier weken een met redenen omklede schriftelijke mededeling doen.

4.2 De Geschilleninstatie kan een klacht gegrond of ongegrond kan verklaren. De uitspraak van de Geschilleninstatie is bindend. De zorgverlener moet zich houden aan de uitspraak van de geschilleninstantie.

4.3 Er zijn voor u geen kosten verbonden aan het inschakelen van een klachtenfunctionaris of het indienen van een klacht bij de Geschilleninstantie.

4.4 De bewaartermijn van klachtdossiers is 5 jaar.

NB: Voor de volledige geschillenregeling van de Geschilleninstatie van De Zorgprofessional zie www.dezorgprofessional.nl

Coöperatie Zelfstandige Zorgprofessionals u.a.



geschilleninstantie.dezorgprofessional.nl.

Deelnemersvoorwaarden Klachten- en Geschilleninstantie De Zorgprofessional

Deze voorwaarden treffen de deelname in de volgende abonnementen:

- Abonnement klachtenfunctionaris
- Abonnement aansluiting Geschilleninstantie De Zorgprofessional

Het abonnement en deze voorwaarden gelden tussen partijen: de zelfstandige zorgverlener en C.V. Zelfstandige Zorgprofessionals u.a., verder te noemen De Zorgprofessional.

Artikel 1. Begripsbepaling

1. In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- Abonnement klachtenfunctionaris: de overeenkomst tussen De Zorgprofessional en Zelfstandige zorgverlener tot het verrichten van werkzaamheden en/of diensten die er op is gericht dat de Zelfstandige zorgverlener voldoet aan zijn/haar verplichtingen op grond van de artikelen 13 en 15 Wkkgz;
- Abonnement aansluiting geschilleninstantie: de overeenkomst tot het verrichten van werkzaamheden en/of diensten die in verband staan met de verplichtingen van Zelfstandige zorgverlener op grond van artikel 18 Wkkgz;
- Zelfstandige zorgverlener: een solistisch werkende zorgverlener, die valt onder de werkingssfeer van de Wkkgz, ook genoemd 'deelnemer'.
- Cliënt: die personen die zorg- en of dienstverlening contracteren van de Zelfstandige zorgverlener die is aangesloten bij De Zorgprofessional.
- Klacht: een uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de Zelfstandige zorgverlener, of betrekking hebbend op organisatorische aspecten daarvan;
- Geschil: een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost en de cliënt daarin niet berust en aan het oordeel van de geschilleninstantie wordt voorgelegd.

Artikel 2. Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

Het Abonnement klachtenfunctionaris

Hoofdstuk 3, paragraaf 1 Wkkgz: Effectieve en laagdrempelige klachtenbehandeling

Artikel 13 lid 1

De Zelfstandige zorgverlener treft, rekening houdende met de aard van de zorg en de categorie van cliënten waaraan zorg wordt verleend, schriftelijk een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten, die voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf.

Artikel 15 lid 1

De Zelfstandige zorgverlener wijst een of meer daartoe geschikt te achten personen aan die een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

Abonnement aansluiting geschilleninstantie De Zorgprofessional

Hoofdstuk 3, paragraaf 2 Wkkgz: Geschillen

Artikel 18 lid 1

De Zelfstandige zorgverlener is aangesloten bij een geschilleninstantie, die voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf.

Artikel 19 lid 1

De geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een Zelfstandige zorgverlener jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.

Artikel 3. Toepasselijkheid / werkingssfeer

1. De klachten- en geschillenregeling heeft tot doel:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht 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 zorg- en dienstverlening te bevorderen.

2. Deelname is toegestaan aan de solistisch werkende zorgverlener, die valt onder de werkingssfeer van de Wkkgz. Andere organisatorische verbanden zoals een stichting, maatschap, coöperatie of vereniging zijn van deelname uitgesloten.

3. Het beroepsprofiel voor deelname door Zelfstandige zorgverlener is even breed als waar de wet Wkkgz voor bedoeld is: alle solistische dienstverlening aan cliënten die gebruik maken van zorgverlening via de Zorgverzekeringswet (Zvw), Wet langdurige zorg (Wlz), alternatieve zorg en andere vormen van zorg.

Beroepsgroepen zijn bijvoorbeeld: verpleegkundigen en verzorgenden maar ook alternatieve beroepspraktijken. De zorg verleent vanuit de

Coöperatie Zelfstandige Zorgprofessionals u.a.

Engelserf 35
3843 BD Harderwijk

www.dezorgprofessional.nl
T 0655 164 827

info@dezorgprofessional.nl
IBAN 28INGB0005238195

KvK: 50426265
BTW nr: 822733146



gemeenten zijnde WMO en Jeugdzorg valt buiten de Wkkgz en ook buiten het bereik van de geschilleninstantie.

4. Klachtbehandeling maakt onderdeel uit van het bieden van 'goede zorg', zoals gesteld in de wet. Deelnemers verplichten zich hiermee actief bij te dragen aan de oplossing van de ervaren klachten door cliënten aan wie zij zorg of diensten verlenen volgens de in artikel 2 punt 3 genoemde zorgverzekeringen.

Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt voor de eerste keer tot stand via de aanmelding op de website, waarbij deze regeling ook gedownload kan worden. Vanaf datum aanmelding is de termijn 12 maanden, welke automatisch wordt verlengd met telkens 12 maanden.

Artikel 5. Einde van de overeenkomst

1. Opzegging dient schriftelijk te geschieden uiterlijk 1 maand voor de einddatum van een lopende contractperiode.
2. Het eindigen van de overeenkomst, om welke reden dan ook, ontslaat partijen niet van de lopende verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst.

Artikel 6. Prijzen en tarieven

1. Cliënten en deelnemers kunnen, met inachtneming van artikel 3, gebruik maken van de regeling. Er is geen eigen risico in de behandelingskosten. Dit betekent dat alle werkzaamheden van de klachtenfunctionaris en de geschilleninstantie voor rekening van De Zorgprofessional zijn. Let wel: tot en met de uitspraak van de geschilleninstantie. Die uitspraak is bindend.
2. Mocht een van de partijen, klager dan wel beklagde, nadien een gang naar de rechter wensen, dan valt dat buiten de behandeling door zowel klachtenfunctionaris als de geschilleninstantie.
3. Mocht een van de partijen tijdens de behandeling een beroep willen doen op een externe adviseur of expert, dan zijn ook die kosten voor eigen rekening.
4. Door De Zorgprofessional gehanteerde prijzen en bedragen zijn exclusief btw tenzij anders vermeld.
5. Omdat thans niet te voorzien is in welke mate cliënten of deelnemers gebruik zullen maken van de regeling zijn ook de kosten moeilijk te begroten. Op basis van ervaring uit voorgaande jaren hebben wij een voorziening getroffen. Als deze onvoldoende blijkt te zijn kan een nieuw tarief, dan wel een ander eigen risico worden vastgesteld. Wij zullen dit tijdig met deelnemers communiceren.

Artikel 7. Aansprakelijkheid

1. De Zorgprofessional is slechts aansprakelijk voor schade ten gevolge van toerekenbare tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover De Zorgprofessional in verzuim is en de tekortkomingen het gevolg zijn van het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop in het kader van de opdracht mag worden vertrouwd.
2. De Zorgprofessional is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder mede verstaan gevolgschade gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

Artikel 8. Verplichtingen De Zorgprofessional

1. De Zorgprofessional draagt er voor zorg dat de Zelfstandige zorgverlener is aangesloten bij Geschilleninstantie De Zorgprofessional.
2. De Zorgprofessional informeert de Zelfstandige zorgverleners en anderen over de Klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.
3. De geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een Zelfstandige zorgverlener jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.
4. De Zorgprofessional draagt er ten aanzien van opvang, bemiddeling en behandeling van klachten zorg voor:
- dat op afroep een deskundige onafhankelijke klachtenfunctionaris/bemiddelaar ter beschikking staat aan Zelfstandige zorgverlener, ten behoeve van diens cliënten;
- dat zij gedurende werkdagen op kantooruren telefonische bereikbaar is voor klachten van cliënten;
- dat de Zelfstandige zorgverlener wordt voorzien van een schriftelijke regeling als bedoeld in artikel 13 lid 1 Wkkgz, waarvan de inhoud correspondeert met de regeling zoals weergegeven in artikel 2 Toepasselijk recht.
- dat de Zelfstandige zorgverlener de benodigde gegevens ontvangt om te plaatsen op haar website, dan wel op verzoek om op deze gegevens via een flyer onder de aandacht te brengen bij cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.

Artikel 9. Verplichtingen Zelfstandige zorgverlener

1. De Zelfstandige zorgverlener valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.
2. De Zelfstandige zorgverlener is verplicht om te voldoen aan de op hem rustende verplichtingen in het kader van de Wkkgz, meer in het bijzonder:
- de Zelfstandige zorgverlener dient te beschikken over een VOG;
- de Zelfstandige zorgverlener dient te hebben voldaan en te blijven voldoen aan de op hem rustende opleiding, bij- en/of nascholingsverplichtingen, indien vereist op grond van de wet en of is verplicht is gesteld door de beroepsorganisatie waar de Zelfstandige zorgverlener bij is aangesloten, dan wel indien deze opleidingsverplichtingen naar de binnen de beroepsgroep geldende opvattingen vereist zijn

Coöperatie Zelfstandige Zorgprofessionals u.a.



voor het verlenen van goede zorg.

3. De Zelfstandige zorgverlener wordt geadviseerd zich te verzekeren voor beroepsaansprakelijkheid, welke verzekering dekking dient te bieden voor betaling van een schadevergoeding tot minimaal € 25.000 in het geval de Zelfstandige zorgverlener hiertoe bij wijze van bindend advies door de geschilleninstantie wordt veroordeeld.

4. Indien de zorgverlener niet voldoet aan de onder sub 1 en 2 genoemde voorwaarden zijn de daaruit voortvloeiende risico's en kosten voor de Zelfstandige zorgverlener.

5. De Zelfstandige zorgverlener brengt de klachtenregeling onder de aandacht van haar cliënten en vertegenwoordigers van cliënten, waarbij specifiek wordt gewezen op de mogelijkheid dat zij zich, in geval van een klacht in het kader van de zorgverlening, kunnen wenden tot De Zorgprofessional teneinde zich gratis door een klachtenfunctionaris te laten:

- adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en/of

- bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of

- bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen

6. In geval van bemiddeling door de klachtenfunctionaris is de Zelfstandige zorgverlener verplicht in materiële en immateriële zin goede voorwaarden te scheppen voor een goede taakvervulling door de klachtenfunctionaris. De Zelfstandige zorgverlener draagt er onder meer zorg voor:

- dat de klachtenfunctionaris alle informatie krijgt die zij voor een goede taakvervulling nodig heeft;

- dat de klachtenfunctionaris, indien zij dit voor het onderzoeken van een klacht nodig acht, inzage krijgt in de gegevens van de betrokken cliënt, na diens uitdrukkelijke toestemming.

7. Deelnemer verklaart bij aanmelding van deze regeling dat er geen lopende klachten van cliënten bekend zijn of in behandeling zijn. Indien desondanks blijkt dat cliënt een beroep doet op deze regeling met een oude of lopende kwestie, dan kan aan zorgverlener niet worden gegarandeerd dat de kosten binnen het abonnement vallen.

8. Deelnemer verklaart tevens dat er de afgelopen drie jaar geen officiële klachten in behandeling zijn geweest bij enige instantie die gaat over klachten in de zorgverlening.

Indien dit wel zo is, dan dienen deze gemeld te worden om te beoordelen of de zorgverlener in aanmerking komt voor deelname in deze regeling en abonnementen. Mocht dit achteraf blijken dan kunnen kosten ook voor rekening komen van de zorgverlener.

Artikel 10. De klachtenregeling

1. De cliënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de Zelfstandige zorgverlener om tot een informele oplossing te komen.

2. De cliënt of diens vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld om diens onvrede te bespreken. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.

3. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt de cliënt of diens vertegenwoordiger gewezen op de Klachtenregeling van de Zelfstandige zorgverlener (zijnde de Klachten- en Geschillenregeling De Zorgprofessional). Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen / in gesprek te gaan bij de klachtenfunctionaris (indien de klachtenfunctionaris nog niet in beeld is). De klachtenfunctionaris en de cliënt of diens vertegenwoordiger proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.

4. De cliënt of diens vertegenwoordiger kan, indien de onvrede niet is weggenomen, (dan wel indien zich de situatie voordoet dat cliënt of diens vertegenwoordiger zich niet rechtstreeks tot de Zelfstandige zorgverlener wil wenden) zijn klacht kenbaar maken bij de klachtenfunctionaris. Bij het indienen van een klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger een beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de klachtenfunctionaris bijstaan van de klager bij het formuleren van de (mondelijke) klacht.

5. Een klacht moet schriftelijk, of digitaal via de website, voorzien van een datum, worden ingediend.

6. De datum waarop de klacht is ingediend bij de Zelfstandige zorgverlener, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen (artikel 17 Wkkgz) van kracht gaan.

7. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de cliënt, kan de Zelfstandige zorgverlener verlangen dat bescheiden worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

8. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager om in samenspraak met de klager te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.

9. Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen, waarbij de klachtenfunctionaris ervoor zorgdraagt dat ook de Zelfstandige zorgverlener in de gelegenheid kan worden gesteld om zijn zienswijze op de klacht te geven.

10. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief van de Zelfstandige zorgverlener waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.

11. Indien de klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettige erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

12. De klager ontvangt de brief als bedoeld in dit artikel 10 lid 10 zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht bij de Zelfstandige zorgverlener is ingediend.

13. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de Zelfstandige zorgverlener noodzaakt, kan de termijn als bedoeld in het vorige lid met ten hoogste vier weken worden verlengd.

14. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de in dit artikel genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn door

Coöperatie Zelfstandige Zorgprofessionals u.a.



de Zelfstandige zorgverlener met zoveel langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

Artikel 11. Klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met cliënt of diens vertegenwoordiger en de Zelfstandige zorgverlener:
 - 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 schriftelijk in te dienen;
 - te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling;
 - de cliënt of diens vertegenwoordiger bij te staan bij het formuleren van de klacht;
 - zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen (waaronder bemiddeling).
2. Bij de uitoefening van de taak komt de klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
3. De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en de Zelfstandige zorgverlener. De klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid en/of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
4. Klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;

Artikel 12. Geschilleninstantie

1. Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, is sprake van een geschil.
2. Het geschil kan voorgelegd worden aan de geschilleninstantie van De Zorgprofessional. Dit dient schriftelijk door cliënt of diens vertegenwoordiger ingediend te worden.
3. De geschilleninstantie oefent haar werkzaamheden uit op basis van het Reglement Geschilleninstantie De Zorgprofessional. Dit reglement is te vinden op www.deZorgprofessional/geschilleninstantie.nl en is op verzoek kosteloos op te vragen bij het secretariaat van De Zorgprofessional.
4. De Geschilleninstantie is conform de Wkkgz bevoegd om bij wijze van bindend advies ten laste van de Zelfstandige zorgverlener een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot maximaal € 25.000,--.

Artikel 13. Onderwerp van het abonnement

1. Iedere Zelfstandige zorgverlener is verplicht om aangesloten te zijn bij een door de Minister van VWS erkende geschilleninstantie. De Geschilleninstantie De Zorgprofessional, opgericht en in standgehouden door Coöperatie De Zorgprofessional is door de Minister erkend.

Artikel 14. Verwerking persoonsgegevens / Geheimhouding

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling in het door De Zorgprofessional aangewezen (digitale) systeem.
2. De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen gedurende één jaar nadat de behandeling van de klacht is afgerond worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.
3. Elk van partijen is verplicht tot geheimhouding van alle van de andere partij ontvangen informatie, die naar redelijkerwijs mag worden aangenomen van vertrouwelijke aard is. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.