

Abonnementsvoorwaarden klachtenfunctionaris 2021

Artikel 1. Abonnement

- 1.1. Tenzij anders overeengekomen sluit de abonnee het abonnement klachtenfunctionaris af via de website van het CBKZ.
- 1.2. Het abonnement wordt aangegaan met ingang van 1 januari 2021 en voor de duur van 1 jaar.

Artikel 2. Inhoud

- 2.1. Het CBKZ beschikt ten behoeve van KNOV-leden over een pool van ten minste drie klachtenfunctionarissen die voldoen aan het door de KNOV opgestelde profiel.
- 2.2. De taken van een klachtenfunctionaris bestaan uit:
 - het geven van informatie en advies aan cliënten en de abonnee binnen de kaders van de klachtenregeling van de KNOV betreffende de behandeling van een klacht aan het adres van de abonnee;
 - het helpen van cliënten (en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden) met het formuleren van een klacht dan wel oplossen van hun onvrede, waarbij klachten betrekking kunnen hebben op de communicatie tijdens de zorg, de kwaliteit van de geleverde zorg, het nalaten van bepaalde zorg(handelingen), het niet (tijdig) beantwoorden van vragen en de bejegening;
 - procesbegeleiding en voortgangsbewaking o.a. met het oog op de wettelijke termijnen in de zin van de Wkkgz;
 - bemiddeling en klachtenafhandeling.

Artikel 3. Het CBKZ / De klachtenfunctionaris

- 3.1. Het CBKZ-bureau is op reguliere kantooruren bereikbaar voor vragen over de klachtenregeling in het algemeen en het doorschakelen naar een klachtenfunctionaris in het bijzonder.
- 3.2. De CBKZ-klachtenfunctionaris zal zijn/haar werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig verrichten alsmede met inachtneming van de wet en de door de KNOV ten behoeve van haar leden op 25 november 2016 vastgestelde klachtenregeling en daarop gebaseerde door het bestuur van de KNOV vastgestelde nadere regels.

- 3.3. De CBKZ-klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de ervaren onvrede en op herstel van de relatie tussen klager en beklaagde.
- 3.4. Iedere CBKZ-klachtenfunctionaris is benoemd en kan pas door het CBKZ worden ingezet nadat zijn of haar profiel is voorgelegd en akkoord bevonden door de KNOV.
- 3.5. De CBKZ-klachtenfunctionaris zal de door hem of haar te verrichten werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

Artikel 4. Medewerking abonnee

- 4.1. De abonnee onderschrijft en committeert zich aan de door de KNOV ten behoeve haar leden vastgestelde klachtenregeling (versie juli 2019).
- 4.2. Ten behoeve van een zorgvuldige en adequate klachtafhandeling zullen de abonnee en/of de voor/bij hem werkzame personen alle medewerking verlenen die redelijkerwijs verlangd kan worden om het werk van de klachtenfunctionaris mogelijk te maken.

Artikel 5. Bereikbaarheid t.b.v. klagers en leden van de KNOV

- 5.1. CBKZ is voor klagers en leden van de KNOV tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar. Verder is het CBKZ bereikbaar per e-mail en is er een (gratis) antwoordnummer beschikbaar.
- 5.2. CBKZ is verder voor klagers en leden van de KNOV bereikbaar via de beveiligde website www.klachtverloskunde.nl.

Artikel 6. Vertrouwelijkheid en geheimhouding

- 6.1. Het CBKZ zal de klachtenfunctionaris en een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, verplichten tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. Een ieder zal daartoe een geheimhoudingsverklaring ondertekenen.
- 6.2. De geheimhoudingsplicht duurt onverminderd voort na afhandeling van de klacht en voor wat betreft de klachtenfunctionaris – na beëindiging van zijn functioneren als zodanig.

Artikel 7. Kosten en betaling

- 7.1. Voor kalenderjaar 2021 is de abonnee aan het CBKZ een abonnementsstarief van 46 euro (inclusief BTW) per KNOV-lid¹ verschuldigd ongeacht de datum van ingang van het (individuele) abonnement in het kalenderjaar.
- 7.2. Indien er ten behoeve van één of meerdere KNOV-lid gedurende het kalenderjaar een nieuw abonnement met het CBKZ wordt aangegaan waarbij aldus geen sprake is van voortzetting van een bestaande abonnementsrelatie met het CBKZ én er een redelijk vermoeden is dat er een klacht is of dreigt, dan kan het abonnement weliswaar worden afgesloten maar worden de werkzaamheden voor deze specifieke klacht(en) verricht tegen een uurtarief van 87,50 euro (exclusief btw).
- 7.3. De abonnee betaalt de door hem bij aanmelding te ontvangen factuur direct via iDEAL betalen, tenzij anders overeengekomen. Als er sprake is van betaling op rekening geldt een betaaltermijn van 30 dagen na dagtekening.
- 7.4. Is de abonnee met wie betaling op rekening is overeengekomen, ondanks twee herinneringen de factuur te voldoen nog altijd in verzuim, dan worden 40 euro exclusief btw administratiekosten in rekening gebracht.

Artikel 8. Duur, opzegging en einde abonnement

- 8.1. Het abonnement wordt bij aanvang aangegaan voor de duur van het kalenderjaar.
- 8.2. Indien de mantelovereenkomst met de KNOV na 31 december 2021 ongewijzigd wordt voortgezet zal het abonnement van rechtswege met dezelfde termijn voortgezet worden, tenzij het uiterlijk 3 maanden voor het einde van het kalenderjaar schriftelijk opgezegd is door een van beide partijen.
- 8.3. Indien de mantelovereenkomst met de KNOV na 1 jaar in gewijzigde vorm wordt voortgezet zal het CBKZ uiterlijk op 1 november een nieuw abonnement aan de abonnee voorleggen. Dat wil zeggen dat de gewijzigde overeenkomst aan de abonnee zal worden voorgelegd. De abonnee krijgt daarop 30 dagen gelegenheid om dit aanbod af te wijzen, waarna - zonder reactie - het akkoord van de voortzetting van het abonnement een feit is.
- 8.4. Indien een abonnee, om wat voor reden dan ook niet langer lid is van het KNOV eindigt van rechtswege het abonnement.

¹ Het gaat hier alleen om KNOV-leden die als zelfstandige actief zijn dan wel participeren in een groepspraktijk. KNOV-leden in dienst van de praktijk worden derhalve niet meegerekend.

- 8.5. Deze overeenkomst kan door beide partijen zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang per aangetekende brief worden ontbonden, indien:
- a. de andere partij vrijwillig of gedwongen in liquidatie treedt, surseance van betaling of faillissement aanvraagt, in faillissement geraakt of in een redelijkerwijs vergelijkbare situatie komt te verkeren, daaronder begrepen de situaties dat zij de zeggenschap verliest over een substantieel deel van haar vermogen of dat zij haar onderneming staakt;
 - b. de andere partij toerekenbaar tekort komt in de nakoming van enige verplichting in het kader van de overeenkomst, en een redelijke termijn om alsnog aan die verplichting te voldoen ongebruikt laat;
 - c. de reputatie van de andere partij dusdanig in diskrediet raakt dat van de ander niet geëist kan worden dat zij de relatie voortzet.

Artikel 9. Registratie, dossier en rapportage/evaluatie

- 9.1. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met klagers en potentiële klagers, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt het CBKZ ieder kwartaal een rapportage op zo nodig voorzien van aanbevelingen. Het CBKZ verstrekt deze kwartaalrapportage aan de KNOV.
- 9.2. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een digitaal dossier dat voldoende beveiligd is tegen een mogelijk onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens.
- 9.3. Een klachtdossier wordt gedurende 15 jaar na afhandeling van de klacht bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie/stukken langer te bewaren. Hierna vindt bewaring in geanonimiseerde versie plaats van kerngegevens en stukken.
- 9.4. Het CBKZ stelt jaarlijks vóór 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd klachtenjaarverslag beschikbaar aan het bestuur van de KNOV, welk verslag de KNOV ten behoeve van haar leden op de eigen website kan plaatsen.

Artikel 10. Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van de door of namens het CBKZ geleverde dienstverlening is beperkt tot directe schade voortvloeiend uit de wijze waarop een klacht behandeld is en financieel gemaximeerd

tot een bedrag van 2500 euro per klacht. Het CBKZ is niet aansprakelijk voor de inhoud van een klacht.

Artikel. 11. Slotbepalingen

- 11.1 Daar waar deze voorwaarden niet in voorzien zullen partijen in de geest van hetgeen wel afgesproken is tot een regeling komen.
- 11.2. In geval van geschillen over de uitleg c.q. naleving van deze voorwaarden is de bevoegde rechter te Utrecht bevoegd.
- 11.3. Op deze voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

Deze voorwaarden zijn in te zien en te downloaden op www.cbkz.nl/knovklachtenregeling/ en worden op verzoek gratis toegezonden.