

## Reglement Klachten en Beroep

Tevens houdende Reglement College van Beroep

### OVERWEGINGEN

- Qualicor Europe heeft tot doel bij te dragen aan de borging en verbetering van de kwaliteit van zorg in zorgorganisaties.
- Qualicor Europe realiseert 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 accreditatie of certificering.
- Qualicor Europe neemt in dat kader beslissingen die van belang zijn voor de zorgorganisaties, mogelijk en in toenemende mate ook in het zakelijk verkeer met bijvoorbeeld zorgconsumenten, zorgverzekeraars, WA-verzekeraars en Inspectie.
- Van belang is derhalve een rechtvaardige en evenwichtige regeling van geschillen die tussen Qualicor Europe en zorgorganisaties zouden kunnen ontstaan.
- Onderscheid wordt gemaakt tussen een klacht en een beroep.
  - Een klacht heeft betrekking op een (uiting van) ongenoegen met betrekking tot in beginsel elk van de aspecten van het functioneren van Qualicor Europe. Qualicor Europe ziet een klacht primair als een kans tot verbetering.
  - Een beroep betreft een opkomen tegen een formele beslissing door Qualicor Europe met betrekking tot de onderwerpen die in dit reglement worden genoemd. In het algemeen zijn dit beslissingen met een rechtsgevolg voor de zorgorganisatie.
- Voor beroep scheidt dit reglement een formele procedure als bedoeld in artikel 16 lid 2 van de statuten van Qualicor Europe, gericht op het bereiken van een bindend oordeel. Klachtenbehandeling wordt bij voorkeur informeel en zo laagdrempelig mogelijk, met de mogelijkheid van snel herstel van ongenoegen, vormgegeven. De behandeling van een klacht is gericht op relatiebehoud en kwaliteitsverbetering. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- Als een klager ten aanzien van een klacht een formele uitspraak wenst is uitgangspunt dat deze geschiedt door de Raad van Bestuur ingeval van klachten over Qualicor Europe, door de Raad van Toezicht van Qualicor Europe in het geval van klachten over de Raad van Bestuur of de Raad van Toezicht.

### REGLEMENT

#### KLACHTEN

##### 1. Klachten

- 1.1.** Een klacht is een uiting van ongenoegen en kan betrekking hebben op in beginsel elk aspect van het functioneren van Qualicor Europe.
- 1.2.** Tot het indienen van een klacht is gerechtigd degene die een zorgorganisatie rechtsgeldig vertegenwoordigt of door die persoon daartoe gemachtigd is, hierna ook te noemen 'klager'.



- 1.3. Een klacht over Qualicor Europe wordt schriftelijk, met redenen omkleed, ingediend bij de Raad van Bestuur van Qualicor Europe. Betreft de klacht het functioneren van de Raad van Bestuur of de Raad van Toezicht, dan wordt de klacht op gelijke wijze ingediend bij de Raad van Toezicht van Qualicor Europe.
- 1.4. Klager ontvangt na ontvangst van de klacht per ommegaande een ontvangstbevestiging, waarin staat vermeld wanneer de klacht naar verwachting zal zijn behandeld.
- 1.5. 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.
- 1.6. Het orgaan dat de klacht behandelt draagt zorg dat deze behandeling binnen drie maanden is afgerond, in ieder geval binnen drie maanden na de ontvangst van de klacht.
- 1.7. Klager wordt, indien door hem gewenst, in de gelegenheid gesteld zijn klacht nader schriftelijk toe te lichten en, indien door hem gewenst, door het orgaan dat de klacht behandelt te worden gehoord.
- 1.8. Het orgaan van Qualicor Europe waarop de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld schriftelijk verweer te voeren.
- 1.9. Het orgaan dat de klacht behandelt draagt zorg voor een deugdelijk feitenonderzoek.
- 1.10. 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.
- 1.11. Alle documentatie en correspondentie die samenhangt met een klacht bewaart Qualicor Europe tot vijf jaar na afronding.

## **BEROEP**

### **2. Beroepsmogelijkheden**

- 2.1. Beroep kan worden aangetekend door de zorgorganisatie die rechtstreeks in haar belang wordt getroffen, hierna ook te noemen 'appellant', tegen:
  - 2.1.1. Alle beslissingen van Qualicor Europe ten aanzien van de accreditatie of certificering van de zorgorganisatie, inclusief de daaraan verbonden voorwaarden.
  - 2.1.2. Alle beslissingen die daarvoor op grond van een overeenkomst of bestuursbesluit vatbaar zijn gemaakt.



- 2.2. Onder een beslissing in het vorige lid wordt mede verstaan het niet of op grond van daartoe strekkende voorschriften niet tijdig of onvolledig nemen van een beslissing.
- 2.3. Voor beroep vatbare beslissingen van Qualicor Europe worden genomen door een van de organen van Qualicor Europe: de Raad van Bestuur of de Raad van Toezicht. Het orgaan waarvan de beslissing wordt bestreden zal als partij in het geding worden aangemerkt.

### 3. College van Beroep

- 3.1. De Raad van Toezicht benoemt de leden van een College van Beroep.
- 3.2. De leden van het College van Beroep oefenen hun taak uit in onafhankelijkheid ten opzichte van de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht. Het lidmaatschap van het College van Beroep is onverenigbaar met de hoedanigheid van lid van de Raad van Bestuur of de Raad van Toezicht.
- 3.3. Het College van Beroep bestaat uit tenminste drie leden. De voorzitter, die bij voorkeur beschikt over de hoedanigheid van meester in de rechten dan wel een daarmee vergelijkbare academische graad en die bij voorkeur beschikt over rechterlijke ervaring, wordt als zodanig door de Raad van Toezicht benoemd.
- 3.4. De leden van het College van Beroep worden benoemd voor een termijn van vier jaar en zijn terstond en bij herhaling herbenoembaar na het verstrijken van de benoemingstermijn.
- 3.5. In het ambtelijk secretariaat van het College van Beroep wordt voorzien door een secretaris. Deze wordt door de Raad van Toezicht benoemd.
- 3.6. De leden van het College van Beroep en de secretaris houden geheim al hetgeen in de uitoefening van hun taak over de (appellerende) zorgorganisaties en Qualicor Europe ter kennis komt. Dit heeft betrekking op alle informatie die niet op rechtmatige wijze voor het publiek of derden toegankelijk is. Zij tekenen daartoe een geheimhoudingsverklaring.

### 4. Het instellen van beroep

- 4.1. Het instellen van beroep kan geschieden binnen dertig werkdagen na dagtekening van een beslissing van Qualicor Europe. Zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen worden niet aangemerkt als werkdag.
- 4.2. Het instellen van beroep schort de werking van het besluit van Qualicor Europe niet op, tenzij anders is bepaald in de overeenkomst of krachtens bestuursbesluit.
- 4.3. Het instellen van beroep gebeurt door middel van een met redenen omkleed beroepschrift, gericht aan het College van Beroep en aangetekend verzonden.



- 4.4. De zorgorganisatie alsmede het betreffende orgaan van Qualicor Europe ontvangen na ontvangst van het beroepschrift van de ambtelijk secretaris onverwijld een bericht van ontvangst.
- 4.5. De voorzitter van het College van Beroep bepaalt na ontvangst van het beroepschrift zo spoedig als in redelijkheid mogelijk de plaats, de dag en het uur van de zitting ter behandeling van het beroep. Dit gebeurt zo veel mogelijk in overleg met appellant en Qualicor Europe. De appellant en het betreffende orgaan van Qualicor Europe ontvangen hiervan onverwijld bericht.
- 4.6. Voor het instellen van beroep zijn door appellant geen kosten aan Qualicor Europe verschuldigd. Appellant kan zich laten bijstaan door een raadsman. De kosten daarvan zijn voor rekening van appellant.

## 5. Behandeling van het beroep

- 5.1. Het College van Beroep behandelt het beroep, behoudens in bijzondere gevallen, binnen drie maanden na ontvangst van het beroepschrift.
- 5.2. Behandeling van het beroep geschiedt door een Kamer, bestaande uit de voorzitter en ten minste twee door hem aan te wijzen leden. De Kamer bestaat altijd uit een oneven aantal leden, de voorzitter meegerekend.
- 5.3. Indien sprake is van vermenging van belangen van enig lid van het College van Beroep met die van de appellant zal dit lid voor de behandeling van het geding onmiddellijk terugtreden ten behoeve van een ander lid. Zowel appellant als Qualicor Europe kunnen een lid van het College van Beroep met het oog hierop wraken. Het College van Beroep beslist over het verzoek tot wraking.
- 5.4. Zolang het College van Beroep ten aanzien van het beroep geen uitspraak heeft gedaan kan, op gemotiveerd verzoek van appellant, op grond dat de uitvoering van het besluit voor appellant onevenredig nadeel met zich zou brengen in verhouding tot het door een onmiddellijke uitvoering van dat besluit te dienen belang, de voorzitter bij wege van voorziening een beslissing van Qualicor Europe geheel of gedeeltelijk schorsen of bepalen dat een maatregel wordt getroffen om dergelijk onevenredig nadeel te voorkomen of beperken.
- 5.5. De voorzitter van het College van Beroep zal in het geval van lid 5.4, nadat hij zich op de hoogte heeft gesteld van de argumenten van zowel appellant als Qualicor Europe, zo spoedig mogelijk gemotiveerd uitspraak doen. Zo mogelijk overlegt de voorzitter met de Kamer. De uitspraak is bindend voor appellant en Qualicor Europe. De uitspraak wordt schriftelijk aan appellant en Qualicor Europe bevestigd.
- 5.6. Zowel appellant als Qualicor Europe hebben het recht voorafgaand aan de zitting hun stellingen schriftelijk toe te lichten.



- 5.7. Appellant en Qualicor Europe worden door het College van Beroep ter zitting gehoord. Elk kan zich ter zitting daarbij laten bijstaan of vertegenwoordigen door een raadsman. Elk kan ook afzien van het recht te worden gehoord.
- 5.8. Alle medewerkers van Qualicor Europe, waaronder begrepen de auditoren, alsmede eventueel bij het assessmentproces ingeschakelde externe deskundigen, zijn verplicht het College van Beroep desgevraagd inlichtingen te verschaffen. Het College van Beroep heeft daartoe desgevraagd inzage in en ontvangt afschrift van alle in redelijkheid met betrekking tot de litigieuze beslissing relevante bescheiden.
- 5.9. Het College van Beroep heeft voorts de bevoegdheid getuigen te horen, deskundigen te raadplegen en alle andere maatregelen te nemen en voorzieningen te treffen, waaronder begrepen het houden van een nadere zitting, als hij dit in redelijkheid in het belang van een goede oordeelsvorming nodig acht.
- 5.10. De appellant en Qualicor Europe hebben het recht ter zitting getuigen voor te brengen, mits van de namen en adressen van de getuigen uiterlijk zeven dagen voor de zittingsdatum schriftelijk opgave is gedaan aan het College van Beroep en Qualicor Europe respectievelijk appellant.
- 5.11. Uiterlijk zeven dagen voor de zitting moeten de namen en functies van de ter zitting aanwezigen schriftelijk bekend zijn bij College van Beroep en wederpartijen.

## 6. Oordeel

- 6.1. Het College van Beroep draagt zorg dat haar oordeel binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk twee maanden na de (afsluitende) zitting aan appellant en Qualicor Europe wordt bekend gemaakt.
- 6.2. Het oordeel van het College van Beroep is bindend voor Qualicor Europe en appellant.
- 6.3. Het College van Beroep oordeelt in overeenstemming met de beginselen van redelijkheid en billijkheid. Zij is gehouden aan de terzake relevante overeenkomst en de door het bestuur van Qualicor Europe voor vergelijkbare organisaties vastgestelde reglementen en regels.
- 6.4. Het College van Beroep besluit bij gewone meerderheid van stemmen.
- 6.5. Bij het gegrond verklaren van het beroep van appellant kan het College van Beroep op vordering van appellant:
  - 6.5.1. De bestreden beslissing van Qualicor Europe geheel of gedeeltelijk vernietigen.
  - 6.5.2. Qualicor Europe veroordelen de bestreden beslissing geheel of ten dele in te trekken, dan wel geen uitvoering te geven, dan wel de uitvoering te staken.
  - 6.5.3. Qualicor Europe veroordelen bepaalde handelingen te verrichten, bijvoorbeeld een nieuwe audit uit te voeren.



- 6.6. Het College van Beroep kan bepalen dat hij de beslissing die hij op grond van het voorgaande artikel bevoegd is te nemen aan Qualicor Europe uitbrengt als aanbeveling.
- 6.7. Het oordeel van het College van Beroep wordt op schrift gesteld en door de voorzitter, secretaris en de overige leden ondertekend. Een afschrift daarvan wordt aan appellant en Qualicor Europe toegezonden.
- 6.8. Het origineel van het oordeel wordt gedeponereerd in het archief van het College van Beroep, dat berust ten kantore van Qualicor Europe. Inzage aan derden wordt verleend uitsluitend indien vooraf toestemming is verkregen van zowel appellant als Qualicor Europe.

## OVERIGE BEPALINGEN

### 7. Onvoorziene gevallen

- 7.1. In de gevallen waarin dit reglement ten aanzien van de behandeling van klachten niet voorziet beslist de Raad van Toezicht, gehoord de Raad van Bestuur.
- 7.2. In de gevallen waarin dit reglement ten aanzien van de behandeling van beroep niet voorziet beslist het College van Beroep, gehoord de Raad van Toezicht.

### 8. Publiciteit

- 8.1. De Raad van Bestuur stelt, onder meer met het oog op de jaarverslaglegging, het publicatiebeleid met betrekking tot de behandeling van beroep en klachten vast, met inachtneming van de bepalingen van dit reglement.

