

Algemene Voorwaarden CKZ accreditatie

Begrippenlijst:

Accreditaat	Het keurmerk dat aangeeft dat een meetorganisatie voldoet aan de CKZ eisen en normen om CQI onderzoek te mogen uitvoeren
CIIO	Door de Raad van Accreditatie erkend bedrijf dat voor CKZ de accreditaties doet.
CKZ	Centrum Klantervaring Zorg, accrediteert meetorganisaties die onderzoek met de CQ-index mogen uitvoeren.
CQI	Consumer Quality Index. CQ-index of CQI betreft een keurmerk dat verbonden is aan het meetresultaat van een CQI meting die door een geaccrediteerde meetorganisatie is uitgevoerd. Het is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg.
Handboek CQI metingen	Handboek dat is geschreven onder verantwoordelijkheid van het CKZ waarin globale eisen voor het CQI onderzoeksproces zijn opgenomen. De volledige titel is: handboek CQI metingen: richtlijnen en voorschriften voor metingen met een CQI meetinstrument.
Meetorganisaties	Organisaties die in staat zijn (delen van) een CQI meting uit te voeren.
Werkinstructies	Bij de CQI vragenlijst behorende instructie voor de uitvoering van de meting. Deze instructies vormen een nadere aanvulling op het handboek CQI Metingen. Vragenlijst specifieke instructies zijn te vinden op www.centrumklantervaringzorg.nl bij de CQI vragenlijst.

Deze voorwaarden gelden voor de uitvoering van CKZ accreditaties die overeengekomen zijn tussen Stichting Centrum Klantervaring Zorg (CKZ), statutair gevestigd en kantoorhoudende te Utrecht, Otterstraat 124, en een meetorganisatie, hierna te noemen Meetorganisatie, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van Meetorganisatie wordt van de hand gewezen. Indien een of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen volledig van toepassing. CKZ en Meetorganisatie zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

Artikel 1 Rechten en plichten

- 1.1 CKZ stelt een ter zake deskundig accreditatieteam samen. Het team bestaat uit een CIIO-auditor (op basis van samenwerkingsverband tussen CKZ en CIIO) en een deskundige op het gebied van de CQ-index. Meetorganisatie heeft het recht om een of meer leden van het onderzoeksteam te weigeren onder opgaaf van goede redenen. CIIO levert na het onderzoek schriftelijk verslag van haar bevindingen aan Meetorganisatie en het bestuur van CKZ. Het bestuur van het CKZ neemt op basis van het verslag van het accreditatieteam de beslissing of een accreditaat wordt

- toegekend. In principe volgt de beslissing het advies van het accreditatieteam, tenzij er zwaarwegende en goed te onderbouwen argumenten zijn om dat niet te doen. De geaccrediteerde organisatie ontvangt bericht van de beslissing.
- 1.2 CKZ oefent via CIO periodiek controle uit op het accreditaat van Meetorganisatie en de naleving ervan en zal via CIO eens in de drie jaar een herbeoordeling uitvoeren voor de continuering van het accreditaat. Tussentijds zal, indien nodig, nog een controle of aanvullend onderzoek plaatsvinden; de frequentie en aard hiervan wordt aangegeven in het onderzoeksverslag.
 - 1.3 Meetorganisatie verleent voor de onderzoeken die door CKZ en CIO worden gehouden de noodzakelijke medewerking zodat CKZ en CIO bovengenoemde diensten kunnen verstrekken. Meetorganisatie werkt bovendien actief mee aan evaluaties van uitgevoerde CQI onderzoeken als het CKZ daarom verzoekt. In de regel zal dit een schriftelijke evaluatie betreffen en/of een uitnodiging voor een evaluatiegesprek waar ook andere betrokken partijen aan kunnen deelnemen. Eventuele verbeterpunten die aan de orde komen, worden door de Meetorganisatie ter harte genomen en opgevolgd. Meetorganisatie werkt actief mee aan eventuele afstemmingsbijeenkomsten die het CKZ belegt rond grootschalige landelijke metingen. Meetorganisatie neemt kennis van het Handboek (en van wijziging hiervan) en van de werkinstructies behorende bij CQ-indexen.
 - 1.4 Bepalingen inzake het CKZ accreditaat en 'geaccrediteerd door Centrum Klantervaring Zorg' logo. Het verlenen van een accreditaat is gebaseerd op de positieve uitslag van het onderzoek ter plaatse, uitgevoerd door het accreditatieteam. De continuering van een accreditaat is gebaseerd op de positieve uitslag van de driejaarlijkse herbeoordeling. Het CKZ is de instantie die het accreditaat verstrekt; de auditoren van CIO hebben een adviserende rol naar het CKZ. Wanneer het beoordelingsproces naar behoren is verlopen zoals aangegeven in de Samenwerkingsovereenkomst tussen CIO en het CKZ, volgt CKZ het advies van de auditoren van CIO. Het accreditaat heeft géén betrekking op het financieel beheer van een Meetorganisatie (o.a. prijsafspraken tussen Meetorganisatie en klant), maar op de kwaliteit van het onderzoeksproces en de dataverzameling van een Meetorganisatie.

Artikel 2 Publiciteit

- 2.1 Het CKZ houdt een overzicht bij van alle organisaties die over het recht beschikken om een CKZ accreditaat te voeren (inclusief scope van het accreditaat); zij publiceert dit overzicht op haar website. De timing van de publicatie tijdens het eerste jaar na de start van de accreditatie is afhankelijk van het publicatiebeleid van het CKZ. Na opzegging, intrekking of expiratie van het accreditaat komt de desbetreffende Meetorganisatie niet langer op de website voor.

Artikel 3 Geheimhouding

- 3.1 CKZ verplicht zich ervoor te zorgen dat voor haar werkzame CIO auditoren en de CQI-deskundigen blijvend geheimhouding betrachten tegenover derden over alle gegevens waarvan zij kennis nemen als gevolg van de uitvoering van een beoordeling. Elke CIO auditor en CQI deskundige heeft een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Artikel 4 Kosten en betalingsvoorwaarden,

- 4.1 CKZ brengt aan Meetorganisatie de kosten van de beoordeling in rekening. De kosten voor aanvullend – en controleonderzoek en de verlenging zullen tegen de dan geldende tarieven in rekening worden gebracht. De rekening wordt na afloop van het onderzoek ter plaatse verstuurd; wanneer het onderzoek in meerdere delen

uitgevoerd wordt, kan na elk gedeelte een rekening worden verstuurd. De tarieven kunnen jaarlijks worden aangepast.

- 4.2 De betalingen aan CKZ dienen binnen dertig dagen na factuurdatum te geschieden. Wanneer Meetorganisatie nota's niet tijdig betaalt, kan CKZ de verdere behandeling van de opdracht opschorten, dan wel de overeenkomst beëindigen. Indien CKZ gegronde redenen heeft om aan de bereidheid tot betaling te twijfelen, heeft zij het recht, alvorens te leveren of werkzaamheden te verrichten dan wel de werkzaamheden voort te zetten, zekerheid te verlangen voor de nakoming van alle verplichtingen van Meetorganisatie uit hoofde van de opdracht. In voorkomende gevallen behoudt het CKZ het recht voor een vooruitbetaling te verlangen.

Artikel 5 Annulering

- 5.1 Een met een auditor gemaakte afspraak kan tot uiterlijk veertien dagen voor het onderzoek in goed overleg met de assessor/auditor gewijzigd worden. Indien Meetorganisatie binnen veertien dagen voor uitvoering van het onderzoek de afspraak annuleert is CIOO gerechtigd hiervoor kosten in rekening te brengen aan CKZ tegen het geldende dagtarief per geplande onderzoeksdag of een deel daarvan. CKZ heeft het recht om deze kosten door te berekenen aan Meetorganisatie.

Artikel 6 Beëindiging van de opdracht

- 6.1 Opzegging van de opdracht tot het uitvoeren van een CKZ accreditaat kan door Meetorganisatie geschieden. De opzegging dient per aangetekende brief aan CKZ te worden medegedeeld onder vermelding van de datum met ingang van welke de opzegging van kracht is. Opzegging laat de voor Meetorganisatie tegenover CKZ ontstane financiële verplichtingen alsmede zijn reeds tegenover derden aangegane verbintenissen onverlet; ook blijft de geheimhoudingsplicht van CKZ na opzegging gehandhaafd.

Artikel 7 Intrekken van het accreditaat

- 7.1 Na een aanvullend-, controle- of verlengingsonderzoek kan het accreditatieteam van CKZ besluiten tot een negatief advies met betrekking tot het accreditaat. Tot ditzelfde advies kan CKZ besluiten wanneer Meetorganisatie geen medewerking verleent aan aanvullend-, controle- of verlengingsonderzoeken of wanneer zij haar financiële verplichtingen ten opzichte van CKZ niet nakomt. Wanneer het bestuur van het CKZ dit negatieve advies volgt, zal zij het accreditaat intrekken. Intrekken van het accreditaat houdt in dat Meetorganisatie geen aanspraak kan maken op het recht op gebruik van het CKZ accreditaat. Het intrekken van het accreditaat wordt ongedaan gemaakt indien uit onderzoek blijkt dat Meetorganisatie (weer) voldoet aan de criteria van het accreditaat.
- 7.2 Het intrekken kan overigens ook ingaan op verzoek van Meetorganisatie. De intrekking dient per aangetekende brief aan CKZ te worden medegedeeld onder vermelding van de datum met ingang van welke de intrekking van kracht is. Intrekking laat de voor Meetorganisatie tegenover CKZ ontstane financiële verplichtingen alsmede zijn reeds tegenover derden aangegane verbintenissen onverlet; ook blijft de geheimhoudingsplicht van CKZ na intrekking gehandhaafd.

Artikel 8 Wijziging van de CKZ accreditatievoorwaarden

- 8.1 Het bestuur van CKZ kan gedurende de duur van de accreditatie wijzigingen aanbrengen in de accreditatievoorwaarden op basis waarvan het accreditaat is verleend. Meetorganisatie krijgt een redelijke periode de tijd om de organisatie deze wijzigingen door te voeren, afhankelijk van de impact van de wijzigingen. Indien

Meetorganisatie aan CKZ schriftelijk te kennen geeft niet akkoord te kunnen gaan met een verandering van de accreditatievoorwaarden, wordt de opdracht beëindigd of wordt het accreditaat ingetrokken op het moment van het van kracht worden van de gewijzigde accreditatievoorwaarden.

Artikel 9 Aansprakelijkheid

9.1 CKZ kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die door Meetorganisatie geleden wordt als gevolg van de procedure voor het verkrijgen van het CKZ accreditaat. Ook de accreditatieteamleden of bureaufunctionarissen die bij de uitvoering betrokken waren, kunnen hiervoor niet aansprakelijk gesteld worden. Indien er sprake is van een aan CKZ verwijtbare tekortkoming in de uitvoering van haar verplichtingen, dan kan CKZ uitsluitend aansprakelijk zijn voor directe schade voor Meetorganisatie tot ten hoogste het bedrag dat Meetorganisatie voor de beoordeling in rekening is gebracht. De aansprakelijkheid geldt alleen voor het bedrag waarvoor CKZ verzekerd is. Meetorganisatie vrijwaart CKZ tegen alle aanspraken en schadevorderingen van derden terzake van ondeugdelijkheid van door Meetorganisatie geleverde diensten.

Artikel 10 Vertrouwelijkheid

10.1 De informatie die in de loop van de onderzoeken verzameld wordt, evenals de verslagen die op basis van die informatie geschreven worden, is vertrouwelijk van aard. Dat betekent dat deze informatie en de verslagen alleen beschikbaar is voor de auditoren En CQI deskundigen die aan het onderzoek deelnemen en voor de bureaumedewerkers van CIO en CKZ. Documenten van Meetorganisatie, die toegestuurd zijn of meegenomen tijdens het onderzoek ter plaatse, het aanvullend of het controle onderzoek, worden zes maanden na het onderzoek vernietigd. Verslagen en aantekeningen worden zodanig gearhiveerd, dat anderen dan bovengenoemde betrokkenen er geen toegang toe hebben.

Artikel 11 Klachten en geschillen

11.1 Mocht bij Meetorganisatie en CKZ een klacht ontstaan inzake de uitvoering van de opdracht, is er een klachtenprocedure volgens welke de klacht behandeld wordt. Allereerst zullen alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van de klacht dan wel van nadere gevolgen ervan, worden voorgelegd aan de directeur van het CKZ of aan het bestuur van CKZ. Mocht de klacht niet naar tevredenheid zijn opgelost, dan zal het geschil/de klacht worden voorgelegd aan een externe onafhankelijke mediator die lid is van het NMI (Nederlands Mediation Instituut) . Beroepszaken zullen worden voorgelegd aan een 'mediator gevestigd in de regio van CKZ. Noch CKZ noch Meetorganisatie mogen een directe band hebben met de beoogde functionaris. De gekozen mediator krijgt met toestemming van beide partijen inzicht in het dossier en de procedures die van toepassing zijn op het geschil. Hij of zij zal beide partijen bevragen en informatie en zienswijzen opvragen en dit alles vastleggen in zijn of haar dossier. Hij of zij nodigt partijen uit en verschaft informatie over de doorlooptijd. Vervolgens vindt de (mediation) zitting plaats De mediator hanteert het NMI Mediation Reglement. De uitkomst van deze zitting is voor beide partijen bindend.

Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.