

KLACHTENREGLEMENT

1. **Inleiding**
2. **Definities**
3. **Te doorlopen stappen/klachtenreglement**
4. **Wet- en regelgeving**
5. **Bijlagen**
 - a. voorbeeld klachtenformulier

1. Inleiding

Ondanks de intensieve zorg en inspanningen die de leverancier verleent kan het voorkomen dat een cliënt niet tevreden is met de voorziening die is geleverd. Een klacht kan ontstaan door onjuiste of onvolledige informatie, een onjuist verwachtingspatroon bij de cliënt, een verkeerde aanpak of het onheus of onbehoorlijk omgaan met de cliënt.

Vanzelfsprekend doet de leverancier binnen redelijke grenzen al het mogelijke om te zorgen dat de cliënt tevreden is over de geleverde diensten of het geleverde hulpmiddel. Wanneer een cliënt niet tevreden is over de levertijd/kwaliteit van het hulpmiddel, maar ook over geleverde diensten, dan heeft het de nadrukkelijke voorkeur wanneer cliënt en leverancier hier onderling uitkomen. De leverancier is te allen tijde gehouden om met een oplossing te komen voor het gerezen probleem.

Het is van belang dat de werkwijze van de leverancier bij de behandeling van een klacht op passende wijze onder de aandacht wordt gebracht bij alle cliënten. Eerste stap die de leverancier van medische hulpmiddelen moet nemen is cliënten op juiste wijze voorzien van informatie over de manier waarop eventuele klachten worden behandeld en welke wegen de cliënt kan bewandelen indien de klacht niet naar zijn/haar tevredenheid wordt opgelost.

2. Definities*Leverancier*

De Medisch Speciaalzaak (MSZ) die hulpmiddelen en diensten op het gebied van Diabetes-, Incontinentie-, Stoma-, en of Wondverzorgingsproducten levert, waartegen in deze casus een klacht is ingediend.

Cliënt

De persoon aan wie in deze casus een product of dienst is geleverd.

Klacht

Uiting van ontevredenheid over het geleverde product of de geleverde dienst. Een klacht kan ontstaan door levertijd/kwaliteit van het product maar ook door onjuiste of onvolledige informatie, een onjuist verwachtingspatroon bij de cliënt, een verkeerde aanpak of het onheus of onbehoorlijk omgaan met de cliënt.

3. Te doorlopen stappen/klachtenreglement

1. Leverancier neemt de klacht van een cliënt (mondeling danwel schriftelijk) zelf in behandeling.
2. Wordt een klacht niet opgelost in de zin dat cliënt en leverancier gezamenlijk niet tot een oplossing kunnen komen, dan staat voor de cliënt de weg open om binnen tien werkdagen na afhandeling door leverancier een formele klacht in te dienen bij FHI MSZ, de Klachtencommissie voor leveranciers van hulpmiddelen en diensten op het gebied van Diabetes-, Incontinentie-, Stoma-, en/of Wondverzorgingsproducten.
Deze commissie kan klachten in behandeling nemen, nadat aan de volgende vereisten is voldaan:
 - 2.a. De klacht dient duidelijk omschreven te zijn, bij voorkeur op het klachtenformulier dat verkrijgbaar is via de leverancier en bij het secretariaat van de klachtencommissie FHI MSZ.
 - 2.b. Het betalen van een administratievergoeding van € 25,- door de cliënt op de bankrekening van de klachtencommissie FHI MSZ. Als de klacht gegrond wordt verklaard dan ontvangt de cliënt dit bedrag terug van de leverancier.

2.c. Het geven van toestemming aan de klachtencommissie FHI MSZ om informatie betreffende de klacht in te winnen bij de betrokken arts(en) en/of behandelaars.

3. Na het indienen van een klacht ontvangt de cliënt van het secretariaat van de klachtencommissie FHI MSZ, binnen tien werkdagen, een bevestiging van ontvangst van de klacht. Ook de leverancier ontvangt van het secretariaat van de klachtencommissie binnen tien werkdagen een bevestiging van ontvangst van de klacht alsmede informatie over de aard van de klacht.

4. De klachtencommissie FHI MSZ kan binnen veertien dagen besluiten één lid van de commissie aan te wijzen die de klacht mondeling opneemt bij de cliënt, hierna contact zoekt met de leverancier en die als onafhankelijke derde zal trachten om met beide partijen tot een adequate oplossing te komen. Deze vertrouwenspersoon is een ervaren en ter zake deskundig bemiddelaar die niet (meer) verbonden is aan de leverancier van het Diabetes-, Incontinentie-, Stoma-, en/of Wondverzorgingsleverancier waar de klacht betrekking op heeft.

Indien de tussenkomst van een vertrouwenspersoon niet leidt tot het bereiken van overeenstemming tussen betrokken partijen, dan meldt de vertrouwenspersoon dit resultaat aan de klachtencommissie FHI MSZ.

5. Het secretariaat van de klachtencommissie FHI MSZ verzoekt de leverancier om schriftelijk te reageren op de klacht van de cliënt. In deze reactie dient te worden vermeld welke stappen de leverancier tot aan dat moment heeft ondernomen om gezamenlijk met de cliënt tot een oplossing te komen. De cliënt ontvangt een afschrift van de reactie van de leverancier.

6. Het secretariaat van de klachtencommissie FHI MSZ zorgt ervoor dat een hoorzitting wordt gepland. Tijdens deze hoorzitting zal de voltallige klachtencommissie beide partijen tijdens een gezamenlijke zitting horen over de ingediende klacht. Een medicus kan als adviseur van de commissie betrokken worden bij de klacht.

7. De klachtencommissie FHI MSZ doet binnen zes weken na indiening van de klacht uitspraak over de klacht. De uitspraak luidt gegrond of ongegrond. De klachtencommissie kan geen boetes of andere sancties opleggen. Wel kan een advies aan beide partijen worden meegegeven bij de uitspraak.

8. Indien een van de partijen het niet eens is met de uitspraak van de klachtencommissie, dan kan hij de casus schriftelijk aanmelden als geschil bij de SEMH. De taak van de geschillencommissie is het geven van een voor beide partijen bindende uitspraak, waarbij in ieder geval zal worden nagegaan of de desbetreffende leverancier heeft voldaan aan de eisen van de erkenningsregeling en aan de kwaliteitseisen van de SEMH.

4. Wet- en regelgeving

De klachtencommissie dient te werken volgens de eisen van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (29 mei 1995). De klachtencommissie moet bestaan uit ten minste drie leden, waaronder een externe voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de leverancier. Verder mag aan de behandeling van de klacht niet worden deelgenomen door een persoon op wiens gedragingen de klacht rechtstreeks betrekking heeft. De commissie dient een eigen klachtenreglement te hebben.

Bijlagen

5.a Klachtenformulier

(In te vullen door cliënt)

Naam leverancier

Ordernummer

Naam indiener klacht:

Adres:

Postcode:

Plaats:

Telefoonnummer:

E-mail:

Klachtomschrijving:

Ontvangstbevestiging klacht verzonden op datum: _____
(In te vullen door leverancier)

Aard van de klacht:

- Levertijd
 Kwaliteit van het product
 Onjuiste of onvolledige informatie
 Bejegening
 Anders nl _____

Mogelijke oorzaak : _____

Oplossingsvoorstel leverancier:

Antwoord klager:

Klacht structureel of incidenteel: _____

Datum klacht afgesloten: _____

Paraaf voorzitter klachtencommissie: _____