

KLACHTENPROCEDURE

versie februari 2021

Definities:

Leverancier:

Ka-TEK, leverancier TEK, waartegen een klacht wordt ingediend.

Klacht:

Uiting van ontevredenheid over een dienst of product.

Hulpverlener:

Persoon die de intake en/of aanmeting en/of levering van het hulpmiddel uitvoert bij de cliënt.

NVCZ:

Nederlandse Vereniging Compressie Zorg, branchevereniging in de compressiezorg

SEMH:

Stichting Erkenningsregeling leveranciers Medische Hulpmiddelen

Klachtenreglement NVCZ:

De verantwoording voor zowel klager als beklagde voor een onafhankelijke organisatie waar klachten behandeld worden.

Doelstelling

- Te allen tijde is het doel om het geschil te schikken naar tevredenheid van beide partijen, zonder dat de hele klachtenprocedure moet worden doorlopen.
- Indien mogelijk door bemiddeling te komen tot herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en beklagde.

De klachtenprocedure bestaat uit de volgende stappen:

- Informatie verstrekken aan de cliënt.
- Het in behandeling nemen van een klacht (al dan niet mondeling of schriftelijk).
- Indien de cliënt en Leverancier niet tot overeenstemming komen, kan de casus schriftelijk door de cliënt aangemeld worden bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie van de NVCZ.

Indienen van de klacht

- Indien een cliënt zich meldt met een klacht bij Leverancier, wordt de volgende interne klachtenprocedure in gang gezet voor het afhandelen van de klacht. Zodra de cliënt het interne klachtenformulier heeft ingevuld, neemt Leverancier de klacht in behandeling.
- Het aanspreekpunt is K. Joosten-Graat (06 1888 1881 / info@ka-tek.nl).
- Informatie verstrekken aan de cliënt. De werkwijze van de klachtenbehandeling van Leverancier wordt op een passende wijze onder de aandacht gebracht van de cliënt. Dit houdt in dat de cliënt op een juiste wijze worden voorzien van informatie over de manier waarop Leverancier klachten behandelt en welke wegen open staan voor de cliënt indien de klacht niet (naar zijn/haar tevredenheid) wordt opgelost.
- Vraag de cliënt het in uw bedrijf aanwezige interne klachtenformulier in te vullen. Indien een cliënt het interne klachtenformulier niet wenst in te vullen wordt hiervan een notitie gemaakt bij de cliënt in het digitale klantendossier. De volgende punten worden hierin opgenomen:
 - Datum van de klacht
 - De klacht
 - De behandelaar
 - De reden 'waarom' de cliënt geen intern klachtenformulier wenst in te vullen
- Indien een cliënt het interne klachtenformulier invult wordt het direct daarna verwerkt in het digitale klantendossier. Daar waar mogelijk en van toepassing is bij een schriftelijke klacht, wordt er naar de inhoud van de brief/email verwezen en digitaal opgenomen in het klantendossier van de cliënt.

Ontvangst van de klacht

Bevestiging ontvangst klachtenformulier.

Leverancier dient de ontvangst van het klachtenformulier binnen vijf werkdagen, doormiddel van een bevestigingsbrief, aan de cliënt te bevestigen. Indien een cliënt een klacht per brief/email heeft ingediend, kan Leverancier tevens in de bevestigingsbrief vragen om eventuele onduidelijke aspecten toe te lichten. Daarnaast meldt Leverancier de te verwachten termijn waarbinnen de klacht afgehandeld wordt.

Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klacht is ontvankelijk, wanneer hij/zij in zijn/haar belang is getroffen. Indien de klacht ontvankelijk verklaard is, wordt de klager geïnformeerd omtrent de samenstelling van de klachtencommissie en de verdere gang van de procedure. Indien de klacht niet ontvankelijk is, deelt de klachtencommissie de klager dat schriftelijk en met redenen omkleed mede.
2. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf (vanaf 16 jaar), zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger, echtgenoot, partner of nabestaande(n) of door een door voornoemde personen ingeschakelde deskundige. De vertegenwoordiger moet aantoonbaar door de klager zijn gemachtigd.
3. De klacht is niet ontvankelijk, indien:
 - a. niet voldaan is aan het onder punt 1. en 2. gestelde;
 - b. door het tijdsverloop de klacht niet meer op reële gronden kan worden beoordeeld;
 - c. de klacht alleen bestaat uit het eisen van een schadevergoeding.Wanneer de klacht tevens is ingediend bij een bij Wet ingesteld College, belast met rechtspraak of tuchtrecht of bij andere instanties, behoudt de klachtencommissie zich het recht voor de behandeling van de klacht aan te houden dan wel niet in behandeling te nemen.
4. De klager en de beklagde hebben het recht bij de voorzitter van de klachtencommissie NVCZ met redenen omkleed zijn bezwaren kenbaar te maken tegen de samenstelling van de klachtencommissie. De voorzitter wijst voor het betrokken commissielid eventueel een plaatsvervanger aan. De voorzitter doet hiervan melding aan de klager c.q. de beklagde onder vermelding van het feit dat de benoeming van een ander commissielid geen erkenning van de gestelde bezwaren van de klager c.q. de beklagde inhoudt.

Behandeling van de klacht

- Leverancier rubriceert de klacht. De volgende rubrieken zijn van kracht:
 - Bejegening
 - Levertijd
 - Maat- pasvorm product
 - Kwaliteit product
 - Cosmetiek
 - Receptuur
 - Anders, namelijk.....

- Analyseer de oorzaak en onderneem de correctiemaatregel.
Leverancier dient de oorzaak van de klacht te analyseren. Denk hierbij bijv. aan:
 - contact opnemen met de fabrikant en een garantieregeling claimen;
 - overleg met verwijzer;
 - het doornemen van de registraties van het dossier en hier acties op ondernemen;
 - nagaan of aan de wettelijke eisen en de eisen van de SEMH is voldaan.
- Neem de juiste corrigerende maatregel.
Leverancier neemt de juiste corrigerende maatregel.
- Analyseer de klacht.
Leverancier gaat na of de klacht ontstaan is doordat er sprake is van een structureel organisatorisch of incidenteel probleem.
- Preventiemaatregelen.
- Leverancier gaat eventueel preventiemaatregelen opstellen om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.
- Noteer de klacht in een bestand.
Leverancier neemt de klacht op in een (Excel) bestand 'klachten registratie'. Hierin wordt het volgnummer geregistreerd, de klantcode, de klacht/type klacht, de omschrijving, de oorzaak, de datum van de klacht en de datum klacht afgehandeld.
- Indien een correctieve of preventiemaatregel volgt op de klacht die relevant is voor de klager, wordt deze met de klager gecommuniceerd.

Indien de klager en of beklagde niet tevreden zijn met de uitkomst en of behandeling van de klacht door Leverancier.

- Voor de klager en beklagde bestaat de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de klachtencommissie van de NVCZ.

ambtelijk secretaris
Drs. J.C. de Schepper
p/a Bourgondischelaan 30 L
2983 SH Ridderkerk
info@nvcz.nl

- Indienen gaat als volgt:
 - Via de website www.nvcz.nl is het klachtenformulier te downloaden, waarna het ingevuld geretourneerd kan worden naar de ambtelijk secretaris.
 - De klager zal geïnformeerd worden door de ambtelijk secretaris over de vervolgpprocedure die gevolgd wordt door de klachtencommissie.

Uitspraak van de klachtencommissie

De uitspraak van de klachtencommissie wordt schriftelijk binnen tien weken na de uitspraak gezonden aan de klager en de beklaagde. De beklaagde dient, indien de klachtencommissie aan het advies een voorstel ten behoeve van de beklaagde heeft gekoppeld, binnen één maand na dagtekening van de uitspraak zowel de klachtencommissie als de klager schriftelijk mede te delen of naar aanleiding van de uitspraak maatregelen genomen zullen worden en zo ja, welke. Bij afwijking van de gestelde termijn dient de beklaagde dit met redenen omkleed kenbaar te maken aan de klachtencommissie en de klager, met vermelding van de termijn, waarbinnen de beklaagde wel zijn/haar standpunt kenbaar zal kunnen maken; dit in ieder geval binnen een termijn van drie maanden.