



Kaders & Klachtenprocedure
m.b.t. Klachtencommissie

Klachtencommissie NVCZ
Mevr. J. Snoek
p/a Bourgondischelaan 30 L
2983 SH Ridderkerk
klachtencommissie@NVCZ.nl

1.	Voorwoord.....	3
2.	Begripsomschrijving	3
3.	Doelstelling.....	3
4.	Uitgangspunten	3
5.	Taken van de klachtencommissie.....	3
6.	Bevoegdheden van de klachtencommissie	4
7.	Terugtrekking, verschoning en wraking.....	4
8.	Ontvankelijkheid van de klacht	4
9.	De klacht is niet ontvankelijk, indien:.....	4
10.	Organisatie van de werkzaamheden van de klachtencommissie.	5
11.	Klachtenprocedure t.b.v. indienen van de klacht	5
12.	Gevolgen van de uitspraken van de klachtencommissie.	5
13.	Geheimhouding en privacy	6
14.	Bepaling samenstelling klachtencommissie	6
15.	Hoorzitting of schriftelijke behandeling	6
16.	Hoorzitting.....	6
17.	Uitspraak van de klachtencommissie	7
18.	Kosten.....	7
19.	Slotbepaling	7
20.	Termijnen	8
21.	Bijlage	9

1. Voorwoord

Klachtenprocedure van de klachtencommissie Leveranciers Therapeutisch Elastische Kousen

Op grond van de Wet van 29 mei 1995, houdende regels ter zake van de behandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg (Stbl. 1995, 308, tekst geldend op 08-07-2006) is door de Beroepsgroep NVCZ (Nederlandse Vereniging Compressie Zorg) voor haar leden een onafhankelijke en zelfstandige klachtencommissie ingesteld: de Klachtencommissie Leveranciers van Therapeutisch Elastische Kousen.

De klachtencommissie heeft tot doel de rechtspositie van de cliënt te verduidelijken en daar waar nodig te versterken, daarbij rekening houdend met de eigen verantwoordelijkheid van de leverancier voor zijn handelen als goed hulpverlener.

2. Begripsomschrijving

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

- Klacht: elke uiting van onvrede van een cliënt over het functioneren van een hulpverlener en/of hulpverlenende instantie of de functionaliteit van de geleverde TEK/ c.q. compressie producten.
- Klager: de hulpvrager dan wel zijn/haar vertegenwoordiger of zijn/haar nabestaande(n).
- Beklaagde: degene tegen wie de klacht is gericht.
- Klachtencommissie: een voor de klager en de beklagde beschikbare, onafhankelijke commissie, die de klacht behandelt, onderzoekt en een niet juridisch afdwingbare uitspraak doet of, indien nodig, verwijst naar een andere instantie.
- Zorgaanbieder: alle in Nederland gevestigde leveranciers van therapeutisch elastische kousen die lid van NVCZ zijn.
- NVCZ: Nederlandse Vereniging Compressie Zorg.
- Machtiging: schriftelijke toestemming van de klager aan de klachtencommissie om relevante persoonlijke gegevens bij beklagde en/of anderen op te vragen.

3. 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.

4. Uitgangspunten

- Gelijkwaardigheid tussen de klager en de beklagde.
- Een onafhankelijke klachtenbehandeling, onder meer tot uitdrukking komend in de samenstelling van de klachtencommissie.
- Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van de klacht.
- Het beginsel van hoor en wederhoor, in eerste instantie schriftelijk.

5. Taken van de klachtencommissie

- Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een schriftelijke uitspraak, al dan niet voorzien van een advies, welke aan de betrokken partijen wordt toegezonden.

6. Bevoegdheden van de klachtencommissie

- Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met schriftelijke toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger en voor zover relevant voor de oordeelsvorming van de commissie.
- De commissieleden en de deskundigen zijn tot geheimhouding verplicht van al hetgeen hen in het kader van de uitoefening van hun taak ter kennis komt.

7. Terugtrekking, verschoning en wraking

- Wanneer een klacht rechtstreeks betrekking heeft op een commissielid, zal hij/zij voor zover het de behandeling van die zaak betreft, niet deelnemen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie. De klachtencommissie wijst zelf een plaatsvervanger aan.
- De klager en de beklagde hebben het recht bij de voorzitter van de klachtencommissie 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 secretaris 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
- Wanneer een lid van de klachtencommissie door terugtrekking, verschoning of wraking verhinderd is aan een procedure deel te nemen wordt zijn functie in die procedure waargenomen door een plaatsvervangend lid aan te wijzen door de voorzitter van de NVCZ.
- Wraking kan plaatsvinden door klager en beklagde, dit dient binnen 48 uur na dat bekend geworden is welke samenstelling de klachtencommissie heeft.

8. Ontvankelijkheid van de klacht

- 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.
- De ontvankelijkheidstoets wordt uitgevoerd door de voorzitter.
- Indien een klacht niet ontvankelijk is wordt binnen 5 werkdagen met reden en schriftelijk de klager geïnformeerd.
- 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.

9. De klacht is niet ontvankelijk, indien:

- De leverancier niet bij de NVCZ is aangesloten op het moment van indienen van de klacht.
- Door het tijdsverloop de klacht niet meer op reële gronden kan worden beoordeeld.
- 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.

10. Organisatie van de werkzaamheden van de klachtencommissie.

- Het secretariaat van de klachten commissie is ondergebracht bij een onafkleeijk ambtelijk secretaris, correspondentie vindt bij voorkeur plaats via e-mail: klachtencommissie@NVCZ.nl
- Het secretariaat van de klachtencommissie is voor minimaal 3 werkdagen of 5 dagdelen telefonisch bereikbaar en per e-mail 24/7.

11. Klachtenprocedure t.b.v. indienen van de klacht

- Een klacht wordt pas in behandeling genomen, indien blijkt dat partijen onderling, eventueel na een poging tot bemiddeling, niet tot een oplossing zijn gekomen.
- De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de klachtencommissie, bij voorkeur via e-mail: klachtencommissie@NVCZ.nl
- De ambtelijksecretaris dient het 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 de klachtenfunctionaris tevens in de bevestigingsbrief vragen om eventuele onduidelijke aspecten toe te lichten. Daarnaast meldt de ambtelijk secreatris de te verwachten termijn waarbinnen de klacht afgehandeld wordt.
- Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
- De klachtencommissie zendt binnen 5 dagen na ontvangst van de klacht aan de beklagde met het verzoek daarop binnen twee weken schriftelijk te reageren.
- Indien de beklagde niet reageert op verzoeken van de klachtencommissie, behoudt de klachtencommissie zich het recht voor de klacht als gegrond te beoordelen.
- De klachtencommissie kan besluiten de klacht ongegrond te verklaren, indien geen reactie van de klager is ontvangen. Binnen 4 weken, zal de klager gemaand worden tot reactie. 6 weken na aanschrijving door de klachtencommissie c.q. het bureau van de klachtencommissie dat de klacht in behandeling genomen zal worden, zal de klacht ongegrond verklaard worden.
- De klager, de beklagde, alsmede de bij de procedure betrokkenen kunnen worden opgeroepen voor een mondelinge toelichting, indien dit naar oordeel van de klachtencommissie noodzakelijk is.
- De secretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van de betrokkenen en eventuele deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen de eindconclusie van de klachtencommissie ten aanzien van de klacht. De uitspraak van de klachtencommissie dient te worden gemotiveerd.
- De klager behoudt de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de Geschillencommissie, Inspectie voor de Gezondheidszorg, het (regionaal) Tuchtcollege, de Burgerlijke rechter of de Strafrechter.
- Als de klager hiertoe besluit, dient dit onverwijld aan de klachtencommissie medegedeeld te worden. De klachtencommissie behoudt zich het recht voor in voornoemde situatie de behandeling van de klacht aan te houden.

12. Gevolgen van de uitspraken van de klachtencommissie.

- De uitspraak van de klachtencommissie wordt schriftelijk binnen zes weken na de uitspraak gezonden aan de klager en de beklagde.

13. Geheimhouding en privacy

- De klachtencommissie legt een archief aan, waarin de klachtendossiers worden bewaard. Slechts de leden van de klachtencommissie hebben toegang tot dit archief.
- De dossiers worden gedurende een periode van tien jaar bewaard, waarna ze zullen worden vernietigd.

14. Bepaling samenstelling klachtencommissie

- De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt per afzonderlijke klacht de samenstelling van de klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat minimaal uit een medisch deskundige, een inhoudelijk deskundige en een lid, naast de voorzitter. Daarnaast is er een ambtelijk secretaris die de commissie ondersteunt, maar geen deel uitmaakt van de commissie.
- De ambtelijksecretaris informeert klager en beklagde over de samenstelling van de klachten commissie.

15. Hoorzitting of schriftelijke behandeling

- Een klager kan een keuze maken om haar klacht te allen tijden via een hoorzitting te laten verlopen, dit kan ook plaatsvinden zonder dat de verweerder aanwezig is.
- Binnen 14 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager schriftelijk en gemotiveerd een antwoord.
- Als een klacht niet binnen 14 werkdagen kan worden afgehandeld, ontvangt de klager hier een schriftelijke mededeling van. Er wordt dan een termijn gegeven waarbinnen de klacht naar verwachting wel wordt afgehandeld met een toelichting op de reden van vertraging.

16. Hoorzitting

- Wanneer de klacht niet schriftelijk afgehandeld kan worden en hoor en wederhoor noodzakelijk is om te komen tot een uitspraak, zal een hoorzitting plaatsvinden
- Te allen tijden kan een hoorzitting aangevraagd worden bij de commissie, de commissie zal naar aanleiding van de motivatie beslissen of dit zal plaatsvinden en de partijen in 7 dagen daarvan verwittigen.
- Verweerder en klager worden schriftelijk uitgenodigd voor de hoorzitting. Op de hoorzitting worden ze in de gelegenheid gesteld om hun standpunten mondeling toe te lichten.
- Partijen kunnen getuigen of deskundigen meenemen en doen horen, tenzij een goede procesorde zich daartegen verzet. De namen en hoedanigheden van deze personen dienen uiterlijk twee weken voor de zitting van de klachtencommissie aan haar te zijn opgegeven en worden uiterlijk één week voor de zitting aan de wederpartij ter kennis gebracht.
- Partijen hoeven niet in het bijzijn van elkaar te worden gehoord.

17. Uitspraak van de klachtencommissie

- De commissie dient binnen 6 weken nadat de klacht is ingediend uitspraak te doen over de klacht. De uitspraak bevat minimaal:
 - Klachtprocedure;
 - Gronden klacht;
 - Omschrijving klacht;
 - Toelichting klacht
 - Toelichting op het verweer;
 - Overwegingen van de commissie;
 - Oordeel van de commissie.
- De uitspraak van de klachtencommissie wordt schriftelijk binnen twee weken na de uitspraak gezonden aan de klager en de verweerder.
- De verweerder dient, indien de klachtencommissie aan het advies een voorstel ten behoeve van de verweerder 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 verweerder dit met redenen omkleed kenbaar te maken aan de klachtencommissie en de klager.

18. Kosten

- De klachtenprocedure is voor de klager bij een gegronde klacht kosteloos, met uitzondering van de kosten die te de klager zelf maakt bij het inschakelen van eigen externe deskundigen; deze zijn voor rekening van de klager.
- De verweerder is bij een gegronde klacht voor de klachtenbehandeling kosten verschuldigd;
 - Indien de klacht gegrond is betaald de verweerder € 150,-
 - Indien de klacht niet gegrond is betaald de klager € 75,-

19. Slotbepaling

- In alle gevallen, waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie, na consultatie van de leden van de commissie. Wijziging van dit reglement kan op voordracht van de klachtencommissie en de leden van de NVCZ geschieden, doch niet eerder dan dat deze ter kennis van de algemene ledenvergadering zijn gebracht en de wijzigingen met een meerderheid van stemmen zijn aangenomen.

20. Termijnen

- Klager meld een klacht:
 - Binnen 5 dagen bevestiging aan klager en procedure bekendmaking
 - Binnen 5 dagen verzoek aan beklaagde
 - Bij schriftelijke afhandeling na 14 dagen antwoord, zo niet dan uitleg met uitstel
 - Indien klacht ongegrond, uitslag doorgeven, geen reactie klager, na 4 weken reminder, na 6 weken definitief
- Bij terugtrekking, verschoning of wraking zullen klager en beklaagde binnen 2 dagen vernemen wat de nieuwe samenstelling van de commissie is
- Bij hoorzitting aanvraag:
 - Binnen 7 dagen partijen informeren
- Uitslag 6 weken na indienen
- 3 maanden na uitspraak geeft beklaagde feedback

21. Bijlage

Klacht-aanmeldformulier In te vullen door degene die de klacht indient

Datum indienen klacht:

Klager (degene voor wie de therapeutische elastische kousen bedoeld is)

Naam:

Adres:

Woonplaats:

Telefoon:

e-mailadres:

Gemachtigde contact persoon indien anders dan de klager - S.v.p. schriftelijke machtiging toevoegen

Contact gegevens:

Zorgaanbieder (verweerder)

Bedrijfsnaam:

Consulent compressietherapie:

Adres (bedrijf):

Vestigingsplaats:

Betreft levering:

Product:

Dienst:

Leverdatum:

Datum ontstaan klacht:

Omschrijving van de klacht:

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Oplossing: Wat is er door u en de verweerder gedaan om tot een oplossing te komen?

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

De klachtencommissie neemt uw klacht alleen in behandeling wanneer u er samen met de zorgaanbieder niet uit bent gekomen.

Wat zou voor u een goede oplossing zijn?

Bent u al bij andere instantie geweest met uw klacht? Zo ja welke en wat was het resultaat?

Ondertekening

Gaat u akkoord met inzage van alle relevantie informatie (inclusief uw cliënt-dossier bij de zorgverlener) door de leden van de klachtencommissie en de betreffende verweerder?

Ja/Nee

Datum: _____
Plaats: _____
Getekend door: _____
Handtekening: _____

Voegt u alstublieft zo veel mogelijk informatie toe zoals foto's van de klacht.

Welke bijlages heeft u toegevoegd?

U kunt uw klacht-aanmeldformulier zenden naar klachtencommissie@nvcz.nl