

Klachtenreglement Stichting BVBL

Inhoud

1. Begripsbepaling/definities:	2
2. Doelstelling van de klachtenregeling:.....	3
3. Terugtrekking, verschoning en wraking.	3
4. Taken van de klachtencommissie.....	3
5. Bevoegdheden van de klachtencommissie.....	4
6. Ontvankelijkheid van de klacht	4
7. Gevolgen van de uitspraken van de klachtencommissie.....	5
8. Organisatie van de werkzaamheden van de klachtencommissie.....	6
9. Registratie en bewaring.	6
10. Verslaglegging en openbaarheid.....	7
11. Geheimhouding en privacy	8
12. Controle geldigheid VOG leden klachtencommissie.....	8
13. Klachtenprotocol BVBL.....	8
13.1 Bepaling samenstelling klachtencommissie BVBL.....	9
13.2 Indienen van de klacht	9
13.3 Behandeling van de klacht	10
13.4 Uitspraak van de klachtencommissie	11
14. Klacht-dossier.....	11
15. Kosten	12
Document 1 Ontvankelijkheidstoets	13
Document 2 Klacht-aanmeldformulier.....	14
Document 3 Klacht-dossier.....	16

1. Begripsbepaling/definities:

Cliënt

De natuurlijke persoon die een overeenkomst tot levering van een dienst of product heeft met een zorgaanbieder, en/of een dienst of product van een zorgaanbieder heeft afgenomen.

Ervaringsdeskundige

Iemand die cliëntervaring heeft in de mammacare, deze ervaring heeft omgezet in ervaringskennis en in staat is om deze kennis ook professioneel in te zetten en over te dragen op anderen.

Inhoudelijk deskundige (mammacare adviseur)

Een inhoudelijk gespecialiseerd en gediplomeerd persoon op het vakgebied van mammacare uit de hulpmiddelenbranche, waarop de klacht betrekking heeft, en die geen relatie heeft met de verweerder. Verder te noemen mammacare adviseur.

Hulpverlener

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

Klacht

Een uiting van onvrede door een cliënt inzake een hulpmiddel als de mammaprothese of dienstverlening van een zorgaanbieder, die mammaprotheses levert waarover de cliënt en de zorgaanbieder niet tot overeenstemming zijn gekomen.

Klachtencommissie

De commissie die wordt samengesteld ten behoeve van de behandeling van een ingediende klacht.

Klachtenregeling

Document waarin de werkwijze van de klachtencommissie is omschreven vanaf het moment dat de klacht is ingediend tot het moment waarop de klacht wordt gesloten.

Klager

De cliënt die zijn/haar klacht indient of heeft ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie.

Medisch deskundige

Een medisch gediplomeerd persoon (verpleegkundige) op het vakgebied van de branche waarop de klacht betrekking heeft, en die geen relatie heeft met de verweerder.

Organisatie

De externe en/of onafhankelijke organisatie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten, of die de zorgaanbieder zelf heeft ingericht, die tot taak heeft de afhandeling van de klacht. Verder te noemen klachtencommissie.

SEMH

Stichting Erkenningsregeling leveranciers Medische Hulpmiddelen

Verweerder

De zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft.

Voorzitter van de klachtencommissie

De persoon die de klachtencommissie leidt en beschikt over de titel 'Meester in de Rechten'.

Zorgaanbieder

Een leverancier van diensten en/of producten in de zorg.

BVBL

Belangen Vereniging van Borstprothese Leveranciers

2. Doelstelling van de klachtenregeling:

1. Indien mogelijk door bemiddeling te komen tot het oplossen van de klacht en het herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en verweerder.
2. Het systematisch verzamelen van klachten teneinde een beter inzicht te krijgen in (door cliënten ervaren) tekortkomingen binnen de beroepsgroep van mammacare adviseurs ten behoeve van de beleidsvorming ten aanzien van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.
3. De klachtenregeling is opgesteld in de geest van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, maar heeft geenszins als doel aan deze wet te voldoen daar de beroepsgroep mammacare niet onder de wet valt.

3. Terugtrekking, verschoning en wraking.

1. 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.
2. 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 klachtencommissie in overleg met de voorzitter van de BVBL.

4. Taken van de klachtencommissie.

1. 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.
2. Het uitbrengen van een jaarverslag conform hetgeen daarover is bepaald. Het jaarverslag is uiterlijk 1 maart van het op het jaar volgend beschikbaar. Het eerste jaarverslag zal derhalve uiterlijk 1 maart 2020 beschikbaar zijn over het jaar 2019.

5. Bevoegdheden van de klachtencommissie.

1. 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.
2. De klachtencommissie kan zich laten bijstaan of adviseren door externe deskundigen. Deze verrichten hun werkzaamheden met inachtneming van hetgeen in dit reglement is bepaald. De klachtencommissie dan wel de ingeschakelde deskundigen kunnen, indien zij dat nodig achten, getuigen horen.
3. 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. Leden leveren hiervoor schriftelijk een geheimhoudingsverklaring in alvorens benoemd te worden.
4. Benoeming van de leden van de klachtencommissie:
De leden van de klachtencommissie zijn benoemd door de deelnemers van de BVBL tijdens een deelnemers vergadering voor een periode van 5 jaar. Na deze periode kan een deelnemer voor een 2^e periode van 5 jaar benoemd worden.
Bij het ontstaan van een vacature wordt door het bestuur van de BVBL een oproep geplaatst onder de BVBL-deelnemers voor een aspirant-lid van de klachtencommissie. Bij meerdere aspirant-leden wordt tijdens de deelnemers vergadering een keuze gemaakt.
Gestreefd wordt om de klachtencommissie uit een pool van 6 leden te laten bestaan. Per ingediende klacht wordt door de voorzitter de klachtencommissie voor de betreffende klacht samengesteld.

6. Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klacht is ontvankelijk, wanneer de klager in zijn/haar belang is getroffen. Hiervoor wordt een ontvankelijkheidstoets gedaan door de voorzitter van de klachtencommissie conform document 1, de ontvankelijkheidseisen staan vermeld in artikel 6.4.

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. De klager en de verweerder 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 voorzitter doet hiervan melding aan de klager c.q. de verweerder onder vermelding van het feit dat de benoeming van een ander commissielid geen erkenning van de gestelde bezwaren van de klager c.q. de verweerder inhoudt maar dat de schijn van partijdigheid of belangenverstrengeling wordt voorkomen.
3. Een klacht kan worden ingediend door de klager zelf (vanaf 18 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.
4. De klacht is niet ontvankelijk, indien:
 - de klacht niet schriftelijk ingediend is middels een ingevuld klachten formulier (zie document 2), per mail/post verstuurd aan het secretariaat van de klachten commissie;
 - de klacht geen betrekking heeft op het aanmeten en verstrekken van een mamma-prothese;
 - de levering langer dan 2 jaar geleden plaats vond;
 - door het tijdsverloop de klacht niet meer op reële gronden kan worden beoordeeld, de klacht mag niet langer dan 3 maanden geleden ontstaan zijn;
 - de klager niet akkoord gaat met inzage van alle relevante informatie (waaronder het cliëntdossier) door de leden van de klachtencommissie;
 - de klacht alleen bestaat uit het eisen van een schadevergoeding
 - de verweerder niet bij de BVBL is aangesloten op het moment van leveren van het product/dienst, het ontstaan van de klacht en het indienen van de klacht. (N.b.indien het lidmaatschap van de BVBL is opgezegd na het moment van levering product/dienst is de klacht wel ontvankelijk.)
5. 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.

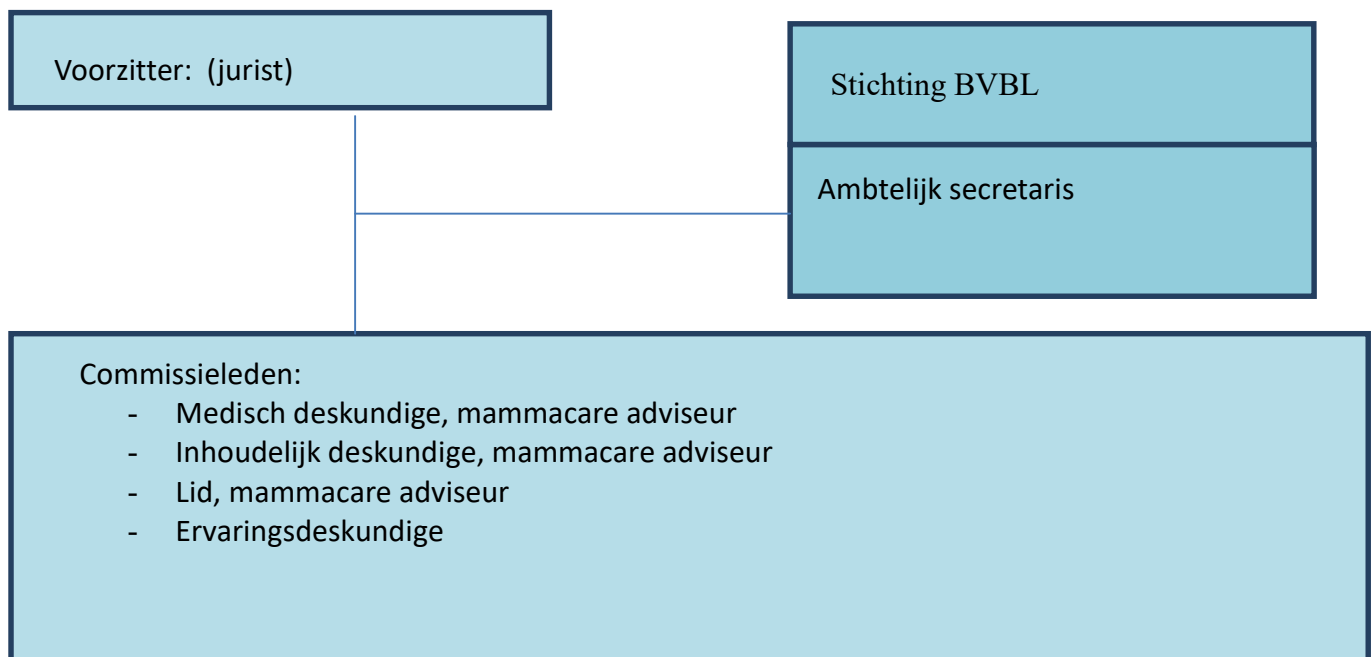
7. Gevolgen van de uitspraken van de klachtencommissie.

- 1 De klachtencommissie dient binnen zes weken nadat de klacht is ingediend uitspraak te doen. De uitspraak wordt schriftelijk na zes weken, met een uitloop van vier weken, gezonden aan de klager en de verweerder.

- 2 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, met vermelding van de termijn, waarbinnen de verweerder wel zijn/haar standpunt kenbaar zal kunnen maken; dit in ieder geval binnen een termijn van drie maanden.

8. Organisatie van de werkzaamheden van de klachtencommissie

- 1 Het secretariaat van de klachten commissie is ondergebracht bij de Stichting BVBL. Correspondentie vindt plaats via e-mail: klachtencommissie@bvbl.nl
- 2 Het secretariaat van de klachtencommissie is voor minimaal 3 werkdagen of 5 dagdelen telefonisch bereikbaar.



Organogram klachtencommissie, voor invulling zie bijlage 1

9. Registratie en bewaring.

1. Een klacht wordt in behandeling genomen, indien blijkt dat partijen onderling, eventueel na een poging tot bemiddeling, niet tot een oplossing zijn gekomen.

2. De klacht dient elektronisch per mail via een ingevuld klacht-aanmeld-formulier (zie document 2) te worden ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie. De klachtencommissie stuurt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging aan de klager.
3. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
4. De klachtencommissie verzoekt de klager een machtiging te tekenen om toestemming te geven om de klacht te versturen aan de verweerder, dit is verwerkt in het klacht-aanmeld-formulier (zie document 2).
5. De klachtencommissie zendt binnen twee weken na ontvangst van de machtiging de klacht aan de verweerder met het verzoek daarop binnen twee weken schriftelijk te reageren.
6. De klachtencommissie kan besluiten de klacht ongegrond te verklaren indien geen reactie van de klager, dan wel de verweerder, is ontvangen binnen 2 weken na aanschrijving door de klachtencommissie voor (extra) informatie.

10. Verslaglegging en openbaarheid.

1. De klachtencommissie vergadert zo dikwijls als de voorzitter het nodig oordeelt. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van bij voorkeur alle commissieleden. De vergadering heeft een besloten karakter.
2. De secretaris stelt de agenda voor de vergadering vast en brengt alle ontvangen klachten ter kennis van de commissieleden.
3. De klager, de verweerder, alsmede de bij de procedure betrokkenen kunnen worden opgeroepen voor een mondelinge toelichting, indien dit naar oordeel van de klachtencommissie noodzakelijk is; zie hoorzitting (art. 13.3).
4. 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. Dit alles wordt gedocumenteerd in het klacht-dossier (zie document 3).
5. De klager behoudt de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de Geschillencommissie van de SEMH, 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.

6. De ambtelijke secretaris stelt jaarlijks een verslag op met daarin ten minste:
 - de leden van de klachtencommissie;
 - het klachtenoverzicht;
 - de beslissingen van de klachtencommissie
 - afwijkingen van de klachtenprocedure
 - aanbevelingen van de klachtencommissie

11. Geheimhouding en privacy

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

12. Controle geldigheid VOG leden klachtencommissie.

De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie controleert de geldigheid van de leden van de VOG 5-jaarlijks. De leden van de klachtencommissie dienen een geldige VOG te bezitten en deze dient in bezit te zijn van de klachtencommissie. De VOG van de ambtelijk secretaris wordt gecontroleerd door de voorzitter van de BVBL

13. Klachtenprotocol BVBL

Het klachtenprotocol bestaat uit de volgende stappen:

1. Informatie verstrekken aan de klager, via de website van de BVBL en/of de eigen informatie van de zorgaanbieder.
2. Het in behandeling nemen van een klacht in eerste instantie bij het bedrijf waar het om gaat (al dan niet mondeling of schriftelijk).
3. Indien de klager en de zorgaanbieder niet tot overeenstemming komen, kan de casus schriftelijk door de klager aangemeld worden bij de klachtencommissie van de BVBL.
4. Wanneer één van de partijen het niet eens is met de uitspraak van de klachtencommissie van de BVBL staat het deze partij vrij de casus schriftelijk, binnen 6 weken na de schriftelijke uitspraak, in te dienen bij de geschillencommissie van de SEMH, aangemeld bij het secretariaat van de SEMH als laatste stap daarover het oordeel te vragen van de Geschillencommissie

13.1 Bepaling samenstelling klachtencommissie BVBL

De voorzitter bepaalt per afzonderlijke klacht de samenstelling van de klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat minimaal uit een medisch deskundige, een inhoudelijk deskundige/lid, en een ervaringsdeskundige naast de voorzitter. Daarnaast is er een ambtelijk secretaris die de commissie ondersteunt, maar geen deel uitmaakt van de commissie.

13.2 Indienen van de klacht

Een klacht kan worden ingediend door de klager zelf (vanaf 18 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.

Indien een klager zich meldt met een klacht bij de klachtencommissie van de BVBL, wordt de volgende interne klachtenprocedure in gang gezet voor het afhandelen van de klacht.

De klager of zijn vertegenwoordiger wordt gevraagd om het digitale klacht-aanmeld-formulier in te vullen. In uitzonderingsgevallen kan er een klacht-aanmeld formulier toegezonden worden en retour gestuurd naar de BVBL o.v.v. klachtencommissie.

Zodra de klager het klachtenformulier heeft ingevuld, neemt de klachtencommissie van de BVBL de klacht in behandeling en volgt de volgende stappen:

1. Informatie verstrekken aan de klager:

- De wijze waarop de klacht in behandeling genomen wordt.
- De samenstelling van de klachtencommissie.
- De stappen die in de klachtenprocedure gezet worden.

Deze informatie staat vermeld op de website van de BVBL.

2. Ontvangst van de klacht

De ontvangst van het klacht-aanmeld-formulier wordt bevestigd binnen vijf werkdagen, door middel van een bevestigingsmail aan de klager of zijn vertegenwoordiger.

Daarnaast wordt de te verwachten termijn waarbinnen de klacht afgehandeld wordt aangegeven. De verweerder wordt op de hoogte gesteld en ontvangt het ingevulde en ondertekende klacht-aanmeld-formulier.

3. Ontvankelijkheid van de klacht

De klacht is ontvankelijk, wanneer de klager in zijn/haar belang is getroffen en de klacht voldoet aan de voorwaarden zoals genoemd in artikel 6.

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 klager wordt binnen 5 werkdagen geïnformeerd over de uitspraak van de ontvankelijkheidstoets.

Wraking

De klager en de verweerder hebben het recht bij de voorzitter van de klachtencommissie met redenen omkleed haar bezwaren kenbaar te maken tegen de samenstelling van de klachtencommissie. Op het moment dat de

klager of verweerder vindt dat een lid van de klachtencommissie moet worden vervangen, dient dit schriftelijk en met reden omkleedt te worden binnen 5 werkdagen na uitspraak van de ontvankelijkheidstoets.

De voorzitter wijst voor het betrokken commissielid eventueel een plaatsvervanger aan. De voorzitter doet hiervan melding aan de klager c.q. de verweerder onder vermelding van het feit dat de benoeming van een ander commissielid geen erkenning van de gestelde bezwaren van de klager c.q. de verweerder inhoudt

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.

13.3 Behandeling van de klacht

1. De klachtencommissie rubriceert de klacht. De volgende rubrieken zijn van kracht:
 - Bejegening
 - Levertijd
 - Maat- pasvorm product
 - Kwaliteit product
 - Cosmetiek
 - Receptuur
 - Anders, namelijk.....
2. De klachtencommissie analyseert de oorzaak van de klacht.
 - contact opnemen met de verweerder
 - navragen van de afhandeling van de klacht bij de verweerder.
 - met toestemming van klager zonodig overleg met verwijzer;
 - het doornemen van de registraties van het cliëntdossier en de acties daarop beoordelen.
 - nagaan of aan de eisen van de SEMH is voldaan.
3. De klachtencommissie evalueert of er voldoende informatie is voor een uitspraak. Indien er onvoldoende informatie is, wordt besloten hoe deze aanvullende informatie wordt verkregen:
 - Telefonisch bij de klager, verweerder en/of derde;
 - Via e-mail bij de klager, verweerder en/of derde;
 - Middels een hoorzitting waarbij klager en verweerder aanwezig zijn.Er kan ook besloten worden tot een hoorzitting wanneer de klager hier specifiek om vraagt.
4. De klachtencommissie trekt conclusies uit de analyse en doet uitspraak.
5. Klager en verweerder worden door het secretariaat via e-mail geïnformeerd over de uitspraak van de commissie.

Hoorzitting

1. 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.
2. 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.
3. In het licht van hoor en wederhoor dienen partijen in het bijzijn van elkaar te worden gehoord.

13.4 Uitspraak van de klachtencommissie

1. 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.
2. De uitspraak van de klachtencommissie wordt schriftelijk binnen twee weken na de uitspraak gezonden aan de klager en de verweerder.
3. 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.
4. Bij afwijking van de gestelde termijn dient de verweerder dit met redenen omkleed kenbaar te maken aan de klachtencommissie en de klager.
5. Indien een van de partijen het niet eens is met de uitspraak van de klachtencommissie kan hij de casus schriftelijk aanmelden als geschil bij de SEMH.
De SEMH zal uitsluitend uitspraak doen over de gevolgde klachtenprocedure.

14. Klacht-dossier

1. De klacht en de afhandeling hiervan worden vastgelegd in een elektronisch klacht-dossier. Document 3. Dient hiervoor als leidraad, eventueel met extra bijlages (bijv. foto's).

2. Klager, verweerder en commissieleden hebben het recht om het dossier in te zien.
3. Het klacht-dossier is vertrouwelijk van aard. Bij inzage verklaren klager/verweerder/commissieleden dat zij kennis nemen van de inhoud uitsluitend ten behoeve van het oplossen van de klacht. Inhoud van het dossier mag nimmer aan derden verstrekt worden zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de klager/verweerder en commissieleden.

15. Kosten

1. Voor bij de BVBL aangesloten en door de SEMH erkende mamma-care zorgaanbieders is deelname aan de klachtenregeling kosteloos.
2. De klager is voor de klachtenbehandeling zoals neergelegd in deze klachtenregeling geen kosten verschuldigd.
3. De verweerder is voor de klachtenbehandeling kosten verschuldigd volgens onderstaand schema:
 - 1^e klacht van de verweerder 50% leverancier, 50% BVBL.
 - 2^e klacht van dezelfde verweerder 75% leverancier, 25% BVBL.
 - 3^e en evt. meerdere klachten van dezelfde verweerder, 100% leverancier.Bovenstaande geldt voor een periode van 5 jaar.
4. Kosten van de afhandeling van een klacht:

De afhandeling van een klacht kost maximaal € 550 e.e.a. afhankelijk van de complexiteit van de klacht en de gemaakte kosten. Leden van de klachtencommissie (incl. voorzitter) ontvangen € 75 onkosten vergoeding per klacht, excl. reiskostenvergoeding van € 0.19 ct/km.
5. Als de klager of de verweerder bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvoor voor eigen rekening.
6. Mochten de leden van de klachtencommissie in het licht van het klachtenprotocol rechtsbijstand nodig hebben, komt dit ten laste van de BVBL.

Document 1 Ontvankelijkheidstoets

Datum van toetsing: _____

Naam toetser (secretaris): _____

- | | ja | nee |
|---|----|-----|
| 1. Klacht is schriftelijk ingediend bij secretariaat conform model klacht-aanmeldformulier. | | |
| 2. Klacht betreft levering en/of dienstverlening rondom de verstrekking van een mamma-prothese. | | |
| 3. De levering is niet langer geleden dan 2 jaar. | | |
| 4. Ontstaan van de klacht is niet langer dan 3 maanden geleden. | | |
| 5. Klager en verweerder zijn er samen niet uit gekomen, in de omschrijving van de klacht staat beschreven wat beide hebben gedaan om er samen uit te komen. | | |
| 6. Klager is akkoord gegaan met inzage relevante informatie (waaronder cliënt-dossier) door leden klachtencommissie | | |
| 7. Verweerder is aangesloten bij de BVBL op het moment:
- leveren van dienst/product;
- van ontstaan van de klacht;
- indienen van de klacht. | | |
| 8. Verweerder is SEMH-MMC erkend op moment van verstrekken | | |
| 9. Klacht betreft niet uitsluitend verzoek om schadevergoeding. | | |
| 10. De klacht is niet eerder ingediend bij een ander bij Wet ingesteld College | | |

Klacht ontvankelijk verklaard: _____

Klacht niet ontvankelijk verklaard, toelichting: _____

Bericht van toets resultaat binnen 5 werkdagen, datum verstuurd: _____

Document 2 Klacht-aanmeldformulier

In te vullen door degene die de klacht indient

Datum indienen klacht: _____

Klager (degene voor wie de mammaprothese bedoeld is)

Naam : _____

Adres : _____

Woonplaats: _____

Telefoon _____

e-mailadres _____

Gemachtigde contact persoon indien anders dan de klager:

Contact gegevens: _____

S.v.p. schriftelijke machtiging toevoegen

Zorgaanbieder (verweerder)

Bedrijfsnaam: _____

Mammacareadviseur: _____

Adres (bedrijf): _____

Vestigingsplaats: _____

Betreft levering:

Product: _____

Dienst: _____

Leverdatum: _____

Datum ontstaan klacht: _____

Omschrijving van de klacht:

Oplossing:

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

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 relevante informatie (inclusief uw cliënt-dossier bij de zorgverlener) door de leden van de klachtencommissie en de betreffende verweerder?

Ja/Nee

Datum: _____

Plaats: _____

Getekend door: _____

Voegt u alstublieft zo veel mogelijk informatie toe zoals foto's van de klacht. Welke bijlages heeft u toegevoegd?

Document 3 Klacht-dossier

Datum indienen klacht: _____

Klager (degene voor wie de mammaprothese bedoeld is)

Naam : _____

Adres : _____

Woonplaats: _____

Telefoon _____

E-mailadres _____

Gemachtigde contact persoon indien anders dan de klager:

Contact gegevens: _____

Zorgaanbieder (verweerder)

Bedrijfsnaam: _____

Contactpersoon : _____

Hulpverlener: _____

Adres : _____

Vestigingsplaats: _____

Betreft levering:

Product: _____

Dienst: _____

Leverdatum: _____

Datum ontstaan klacht: _____

Omschrijving van de klacht door klager:

Ontvangstbevestiging verstuurd aan klager:

Datum _____

Reactie verweerder:

Datum verzoek reactie verstuurd _____

Datum reactie ontvangen: _____

Ontvankelijkheidstoets:

Datum ontvankelijkheidstoets: _____

Resultaat: _____

Datum versturen uitspraak naar klager en verweerder: _____

Samenstelling klachten commissie:

Datum informeren samenstelling klachtencommissie: _____

Reactie klager: _____

Reactie verweerder: _____

Analyse

Rubricering klacht _____

(Bejegening, levertijd, maat- pasvorm product, kwaliteit product, cosmetiek, receptuur, overig: ...)

Mogelijke oorzaak:

Aanvullende informatie nodig:

Uitspraak

Wijze van afhandelen klacht:

telefonisch

schriftelijk

vergadering van klachtencommissie op datum: _____

hoorzitting op datum: _____

Uitspraak van klachtencommissie:

Datum informeren klager en verweerder over uitspraak: _____

Datum implementatie uitspraak: _____

Resultaat:

Datum afsluiten klacht-dossier: _____

Overzicht van bijlagen, horend bij klacht-dossier:

- klacht-aanmeldformulier
- ontvankelijkheidstoets
- evt overige informatie

Bijlage 1 Ingevuld organogram

