

Klachtenregeling orthopedische hulpmiddelen

NVOS-Orthobanda
Transistorstraat 71 M
1322 CK Almere
Tel: 035 – 603 79 64
www.nvos-orthobanda.nl
email: klachten@nvos-orthobanda.nl

Inleiding	3
Begripsbepaling/Definities	3
Doelstellingen van de klachtenregeling NVOS-Orthobanda	4
Klachtencommissie.....	4
1. <i>Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie</i>	4
2. <i>Onbevoegdheden van de klachtencommissie</i>	4
3. <i>Benoeming van de klachtencommissie</i>	4
3. <i>Samenstelling klachtencommissie</i>	5
4. <i>Wraking, terugtrekking en verschoning</i>	5
Klachtenprocedure	6
5. <i>Indienen van een klacht</i>	6
6. <i>Ontvankelijkheid</i>	6
7. <i>Verweerschrift</i>	6
8. <i>Behandeling van de klacht</i>	7
9. <i>Hoorzitting</i>	7
10. <i>Uitspraak</i>	7
Maatregelen.....	8
Kosten.....	8
Rapportage	9
Dossier.....	9
Slotbepalingen	9
Bijlagen	10
<i>Organogram</i>	10
<i>Samenstelling Klachtencommissie NVOS</i>	11

Inleiding

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over geleverde diensten en/of producten van leden van NVOS-Orthobanda. Leden van NVOS-Orthobanda zijn; orthopedisch (schoen)technische bedrijven; orthopedisch instrumentmakers en zorgaanbieders van Compressie Therapie/bandagisten.

Begripsbepaling/Definities

Klacht:

Een uiting van onvrede van een cliënt over een product of de diensten van de zorgaanbieder, waarover de cliënt en de zorgaanbieder niet tot overeenstemming zijn gekomen.

Cliënt:

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

Klager:

Natuurlijke persoon die een klacht indient. Klager kan zijn een cliënt, of diens vertegenwoordiger

Verweerder:

Zorgaanbieder/leverancier, aangesloten bij NVOS-Orthobanda waartegen de klacht is ingediend.

Zorgaanbieder:

Een leverancier van diensten en/of producten in de zorg en aangesloten bij NVOS-Orthobanda

Klachtencommissie:

Onafhankelijke commissie die is 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.

Medisch deskundige:

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

Inhoudelijk deskundige:

Een branche-specifiek gediplomeerd persoon die volgens de SEMH-normen volledig zelfstandig mag werken in de paskamer en minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring heeft in het specifieke vakgebied.

NVOS-Orthobanda:

De externe en onafhankelijke organisatie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten, die tot taak heeft de afhandeling van de klacht.

Doelstellingen van de klachtenregeling NVOS-Orthobanda

De klachtenregeling heeft tot doel;

- a) een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- b) het zo mogelijk bevorderen van een herstel van de relatie tussen cliënt en zorgaanbieder;
- c) een bijdrage leveren aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van het handelen van de zorgaanbieder.

Klachtencommissie

1. Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie

De taken en bevoegdheden van de klachtencommissie zijn:

- Het in ontvangst nemen van de klacht.
- Het uitvoeren van de ontvankelijkheidstoets door de voorzitter.
- Het fungeren als aanspreekpunt voor cliënt en de zorgaanbieder.
- Het zelfstandig instellen van een onderzoek van de klacht na schriftelijke toestemming van de cliënt en met inachtneming van de wettelijke bepalingen. Waaronder het systematisch inwinnen van feiten en relevante stukken, analyseren en beoordelen van informatie.
- Het oproepen en horen van personen die direct bij de klacht betrokken zijn.
- Het inschakelen van deskundigen.
- Formuleren van een uitspraak die, indien de uitspraak daartoe gronden bevat, vergezeld kan gaan van aanbevelingen richting zorgaanbieder.
- Bemiddeling tussen cliënt en zorgaanbieder met als doel de relatie te herstellen zodat cliënt en zorgaanbieder samen tot een oplossing van de klacht kunnen komen.

2. Onbevoegdheden van de klachtencommissie

- Indien aan de klachtencommissie een klacht wordt voorgelegd, welke (deels) betrekking heeft op een schadeclaim, doet de klachtencommissie geen uitspraak over de vraag of verweerder aansprakelijk is maar beperkt zich tot de beoordeling over de gegrondheid van de klacht.
- Indien de klachtencommissie zich onbevoegd verklaart of een klacht niet-ontvankelijk verklaart, doet zij daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de cliënt.

3. Benoeming van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie wordt benoemd, ontslagen en geschorst door het bestuur van de NVOS-Orthobanda. De benoeming geldt voor een termijn van drie jaar.
2. Leden van de klachtencommissie kunnen eenmaal worden herbenoemd.
3. Leden van de klachtencommissie zijn van onbesproken gedrag en overleggen een verklaring van goed gedrag (VOG)
4. Leden van de klachtencommissie kunnen onvrijwillig van hun functie worden ontheven indien zij zich niet houden aan dit reglement of wegens dringende redenen, genoemd in artikel 7a:1639 p BW.
5. Het bestuur van NVOS-Orthobanda benoemt ten behoeve van de werkzaamheden van de klachtencommissie een ambtelijk secretaris. (In de procedure verder te noemen 'het secretariaat').

3. Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit ten minste 3 personen:

- a) een onafhankelijk voorzitter:
De voorzitter beschikt over de titel 'Meester in de rechten', en is niet in dienst van of anderszins werkzaam voor NVOS Orthobanda of een van haar leden.
- b) een medisch deskundige, die beschikt over een BIG-registratie.
- c) een inhoudelijk deskundige die afhankelijk van het werkteerrein worden ingevuld door een specialist op het betreffende werkgebied.
- d) een lid van NVOS-Orthobanda, die geen deel uitmaakt van het bestuur.

1. Voor alle leden van de klachtencommissie geldt dat zij geen zakelijke of persoonlijke relatie mogen hebben met de cliënt of de zorgaanbieder welke betrokken zijn bij de klacht.
2. Het bestuur van NVOS-Orthobanda kan voor ieder lid een plaatsvervanger benoemen, op advies van de klachtencommissie.
3. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de commissie dient deze zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die klacht en zal een plaatsvervanger van het lid optreden.
4. De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie deskundigen inschakelen.
5. De voorzitter bepaald de samenstelling van de commissie en maakt deze na het ontvankelijk verklaren van de klacht, kenbaar aan de cliënt en aan de zorgaanbieder.

Bij het behandelen van een geschil, wordt door de voorzitter een commissie bestaande uit 3 personen samengesteld door de voorzitter waarin in ieder geval de voorzitter, arts en een deskundige is vertegenwoordigd.

4. Wraking, terugtrekking en verschoning

1. Klager en verweerder hebben de mogelijkheid om goed beargumenteerd leden van de klachtencommissie te wraken.
2. Indien gebruik gemaakt wordt van wraking, dient klager of verweerder binnen 5 werkdagen na bekendmaking van de commissieleden een goed onderbouwd schriftelijk wrakingsverzoek in bij de voorzitter van de klachtencommissie, via de ambtelijk secretaris.
3. In geval van wraking stelt de voorzitter van de commissie binnen 15 werkdagen na beoordeling van het wrakingsverzoek een ander commissielid voor.
4. Bij het indienen van een wrakingsverzoek, dient rekening gehouden worden met een langere behandeltermijn van de klacht.
5. Wanneer men de originele doelstelling niet meer onderschrijft of haalbaar acht, en ook de achterliggende methodes niet meer gebruikt, kan men terugvallen op het recht tot terugtrekking.
6. De leden, inclusief de voorzitter, van de klachtencommissie kunnen gebruik maken van het verschoningsrecht, d.w.z. zij kunnen een verzoek indienen om van een zaak te worden ontheven.

Klachtenprocedure

5. *Indienen van een klacht*

1. De cliënt wendt zich eerst tot de zorgaanbieder tegen wie de klacht is gericht, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen. Cliënt maakt hierbij gebruik van de klachtenprocedure van de zorgaanbieder en richt zich hierbij tot de klachtenfunctionaris of leidinggevende.
2. Als cliënt na het doorlopen van de klachtenprocedure van de zorgaanbieder niet met de zorgaanbieder tot een oplossing is gekomen, kan cliënt de klacht Indienen bij NVOS-Orthobanda via het klachtenformulier op de website van NVOS-Orthobanda
 - a. Het secretariaat van de klachtencommissie is op werkdagen telefonisch bereikbaar voor vragen en advies.
 - b. Een klacht dient altijd ingediend te worden via het online klachtenformulier te vinden op de website van NVOS-Orthobanda en voorzien te zijn van relevante bijlagen
 - c. Het klaagschrift op het klachtenformulier dient als officieel klaagschrift op basis waarvan de voorzitter bepaald of deze ontvankelijk wordt verklaard.
 - d. Indien ontvankelijk, dient het klaagschrift op het formulier als klacht op basis waarvan de commissie een oordeel zal vellen.
 - e. Met het indienen van het klaagschrift, verklaart klager zich akkoord met het verzamelen, inzien en delen van het klaagschrift en andere relevante (soms medische) stukken met de klachtencommissie en het secretariaat.
 - f. Met het indienen van het klaagschrift, verklaart klager zich akkoord met het delen van gegevens omtrent de klacht met de zorgaanbieder en het opvragen van aanvullende informatie bij de zorgaanbieder en/of verwijzer.
 - g. Zowel de bijdrage als het klachtenformulier dienen binnen te zijn om een klacht in behandeling te kunnen nemen.
 - h. De datum waarop de bijdrage (zie het hoofdstuk kosten) is bijgeschreven op het rekeningnummer van NVOS-Orthobanda geldt als ontvangstdatum van de klacht.
 - i. Klager ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.

6. *Ontvankelijkheid*

1. Iedere klacht wordt door de voorzitter beoordeelt op ontvankelijkheid. De voorzitter van de klachtencommissie verklaart niet-ontvankelijk indien:
 - de klacht anoniem is ingediend
 - de klacht is ingediend namens een cliënt die daarmee niet instemt
 - de klacht nog niet eerder kenbaar is gemaakt aan de zorgaanbieder
 - een gelijke klacht al eerder in behandeling is geweest
 - er meer dan 4 maanden geen contact meer is geweest tussen cliënt en zorgaanbieder voordat cliënt de klacht indient bij de klachtencommissie. Tenzij een langere termijn niet aan de klager toe te rekenen is
 - de zorgverlener waarop de klacht betrekking heeft geen lid (meer) is van NVOS-Orthobanda
2. Klager wordt binnen 5 dagen na ontvangst op de hoogte gesteld over de ontvankelijkheid van de klacht.
3. Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit met redenen onderbouwd schriftelijk medegedeeld.

7. *Verweerschrift*

1. De zorgaanbieder wordt in gelegenheid gesteld een verweerschrift op te stellen, binnen 5 werkdagen na het ontvankelijk verklaren van de klacht.

8. *Behandeling van de klacht*

1. Na toetsing door de onafhankelijk voorzitter ontvangt de klager en zorgaanbieder bericht van ontvankelijkheid.
2. In voorkomende gevallen (waarbij de klacht feitelijke grondslag ontbeert) kan de voorzitter de zaak als kennelijk gegrond of kennelijk ongegrond afdoen.
3. Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie.
4. Bij het behandelen van een geschil, wordt door de voorzitter een commissie bestaande uit 3 personen samengesteld door de voorzitter waarin in ieder geval de voorzitter, arts en een deskundige is vertegenwoordigd.
5. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de cliënt en de zorgaanbieder kennis kunnen nemen van alle voor de behandeling van de klacht relevante stukken.
6. Op grond van de ingebrachte stukken bepaalt de voorzitter in overleg met de leden van de Klachtencommissie of een uitspraak kan worden op basis van de schriftelijke stukken.
7. Klachten worden bij voorkeur schriftelijk afgehandeld.

9. *Hoorzitting*

1. In voorkomende gevallen kan de voorzitter besluiten een hoorzitting te beleggen.
2. Een hoorzitting kan ook ingesteld worden op verzoek van de klager.
3. Indien een hoorzitting wordt belegd, ontvangen klager en verweerder een schriftelijke uitnodiging voor een hoorzitting om standpunten mondeling toe te lichten.
4. De bijeenkomst vindt plaats in aanwezigheid van de betrokken leden van de klachtencommissie. Bij verhindering van een lid fungeert diens plaatsvervanger.
5. De hoorzitting kan ook op digitale wijze plaatsvinden (indien de aard van de klacht dit toestaat).
6. Partijen kunnen getuigen of deskundigen meenemen en doen horen, tenzij een goede procesorde zich daartegen verzet.
7. 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.
8. In het licht van hoor en wederhoor dienen, in geval van een hoorzitting, partijen in het bijzijn van elkaar te worden gehoord.
9. De voorzitter kan beslissen de partijen gescheiden te horen indien daarvoor naar zijn oordeel een gegronde reden is.
10. Zowel cliënt als zorgaanbieder kunnen zich bij de behandeling van de klacht voor eigen rekening laten bijstaan door een gemachtigde. De klachtencommissie kan verlangen dat de gemachtigde een verklaring overlegt waaruit zijn machtiging blijkt.
11. Een hoorzitting heeft een besloten karakter.

10. *Uitspraak*

1. Bij een schriftelijke behandeling, ontvangen klager en verweerder de uitslag uiterlijk 6 weken na ontvangst van het klaagschrift
2. In geval van wraking of hoorzitting geldt een langere termijn.
3. In geval van een hoorzitting, informeert de voorzitter de klager en verweerder schriftelijk binnen 3 weken na de hoorzitting.
4. Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn te kort is om een oordeel te kunnen vellen, worden klager en verweerder hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. Tevens deelt de klachtencommissie mee op welke termijn zij haar oordeel kenbaar zal maken.
5. De uitspraak bevat in ieder geval
 - a. Omschrijving van de klacht
 - b. Gronden van de klacht
 - c. Toelichting op het verweer
 - d. De doorlopen procedure
 - e. Overwegingen van de commissie

- f. Oordeel van de commissie
- g. Aanbevelingen van de commissie (indien van toepassing)
6. Het staat beide partijen vrij om de beslissing in rechte over te leggen.

Maatregelen

De zorgaanbieder deelt cliënt en klachtencommissie binnen 30 dagen na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie mee of hij naar aanleiding van het oordeel en eventuele aanbevelingen maatregelen neemt en zo ja welke.

Indien de cliënt aan de klachtencommissie bericht, dat de zorgaanbieder de aanbevelingen niet heeft opgevolgd binnen de in het advies omschreven termijn, zal de commissie, na controle van dit bericht, het bestuur van NVOS-Orthobanda hierover informeren en mogelijk verzoeken passende maatregelen te nemen jegens de zorgaanbieder.

Kosten

1. Voorafgaand aan de behandeling van een klacht, wordt klager verzocht een bijdrage in depot te storten ter hoogte van € 75,--.
2. Indien klager volledig in gelijk gesteld wordt, wordt dit bedrag volledig teruggestort. Zodra het formulier, klaagschrift en depotbetaling is ontvangen, wordt de klachtenprocedure gestart.
3. Voor de behandeling van een klacht wordt een bedrag van € 350,- in rekening gebracht bij de leverancier. Indien leverancier volledig in gelijk gesteld wordt, wordt dit bedrag volledig teruggestort.
4. Indien klager/verweerder (rechts)bijstand inschakelt voor de behandeling van de klacht, komen deze kosten voor eigen rekening.

Rapportage

De klachtencommissie brengt over ieder kalenderjaar aan het bestuur van NVOS-Orthobanda verslag uit in het daaropvolgende jaar. In het jaarverslag worden de volgende onderdelen opgenomen:

- de leden van de klachtencommissie
- het klachtenoverzicht met tijdspad
- de beslissingen van de klachtencommissie
- afwijkingen van de klachtenprocedure
- aanbevelingen van de klachtencommissie

Dit verslag is in geanonimiseerde vorm en geeft een overzicht van het aantal en de aard van de behandelde klachten.

Dossier

Het klachtendossier bevat in ieder geval de volgende onderdelen:

- ondertekend klachtenformulier (waarmee de cliënt toestemming geeft het dossier in te laten zien door de betrokken leden van de klachtencommissie en verweerder. En tevens toestemming geeft tot inzage in voor de klacht zijnde relevante stukken uit het cliënten dossier bij de betrokken zorgaanbieder)
- N.A.W. gegevens van de cliënt
- N.A.W. gegevens van de zorgaanbieder
- bevestiging van ontvangst aan de cliënt
- ontvankelijkheid toetst
- verzoek om reactie aan de zorgaanbieder op de klacht
- verweerschrift zorgaanbieder
- motivatie voor keuze schriftelijke afhandeling
- registratie datum binnenkomst klacht
- registratie datum sluiting klacht
- de uitspraak

Het dossier wordt gesloten:

- Na uitspraak van de klachtencommissie.
- Indien cliënt verklaart het dossier te willen sluiten.
- Indien cliënt verklaart dat de klacht is opgelost.
- Indien van cliënt 3 maanden geen reactie wordt ontvangen.

Slotbepalingen

Indien zich bij de behandeling van een klacht situaties voordoen die niet geregeld zijn in dit reglement beslist de voorzitter van de klachtencommissie samen met de voorzitter van NVOS-Orthobanda en zal het reglement op basis van deze beslissing gewijzigd worden.

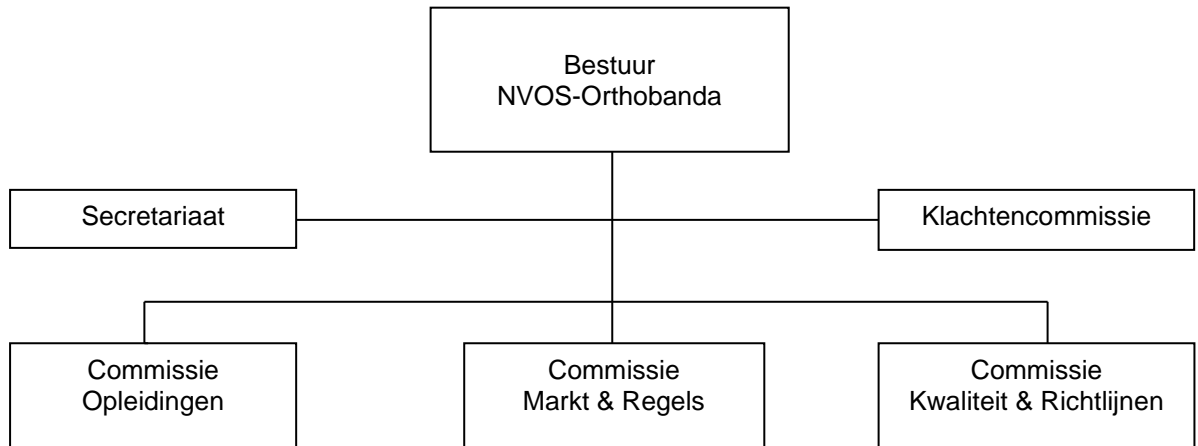
Deze klachtenregeling zal uitgevoerd worden conform de richtlijnen van de AVG.
De bewaartermijn van de klachtendossiers is 5 jaar, na sluiting van het dossier.

Het reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur van NVOS-Orthobanda.

Dit reglement treedt in werking op 10 november 2020

Bijlagen

Organogram



Samenstelling Klachtencommissie NVOS

Secretariaat klachtencommissie (ambtelijk secretaris)

De heer René Jongejans / mevrouw Jacqueline toe Water-Sluis
NVOS-Orthobanda
Postbus 22142
1302 CC Almere
Telefoon: 035-5880495
E-mail: klachten@nvos-orthobanda.nl

Voorzitter:

Bloemendal advies
De heer mr. G.J. Bloemendal

Medisch deskundige

Janssen Rehabilitation Medicine & Consultancy
De heer Drs. Emile P.F. Janssen

Inhoudelijk deskundige

Verweij Voetcentraal BV
Mevrouw Mieke Verweij, bandagist

Inhoudelijk deskundige

Graas Orthopedische Schoentechniek
De heer Jeroen Graas

Inhoudelijk deskundige

Voetzorg Noord-Holland
De heer Gerard Gravemaker

Inhoudelijk deskundige

Wouda Orthopedie, orthopedisch schoentechniek, instrumentmakerij en bandagist
De heer Fred Wouda