

# KLACHTENREGLEMENT VEGRO VERPLEEGARTIKELEN

## Inhoudsopgave

Algemeen

Begripsomschrijvingen

Deel I            Richtlijnen klachtenbehandeling

Deel II           Taken / bevoegdheden kwaliteitsmanager

Bijlage I        Klachtenbehandeling door de klachtencommissie op basis van de WKCZ

## Algemeen

Dit klachtenreglement is van toepassing op klachten van of namens cliënten aan wie:

- artikelen vanuit de AWBZ-uitleen zijn verstrekt;
- artikelen vanuit de Regeling Hulpmiddelen zijn verstrekt;
- artikelen vanuit de WMO zijn verstrekt;
- artikelen zijn verkocht;

en waarvan de betreffende levering is verzorgd door Vegro Verpleegartikelen.

Vegro Verpleegartikelen hanteert dit uniforme reglement voor de ISO certificering. Met dit ISO certificaat: ISO 9001:2000 voldoet Vegro Verpleegartikelen aan de internationaal erkende norm gericht op bedrijfsorganisatorische- en kwaliteitsaspecten.

## Begripsomschrijvingen

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

1. AWBZ-uitleen

De Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) voorziet in de tijdelijke uitleen van maximaal 26 weken van diverse verpleeghulpmiddelen. Vegro Verpleegartikelen mag op nationaal niveau de uitleen van AWBZ-artikelen verzorgen, getuige de nationale toelating van het ministerie van VWS.

2. Regeling Hulpmiddelen

De Regeling Hulpmiddelen is onderdeel van de verplichte zorgverzekeringswet voor Nederlands ingezetenen. Vegro Verpleegartikelen verstrekt in dit kader voor diverse zorgverzekeraars verpleeghulpmiddelen in eigendom of in bruikleen aan de cliënt.

3. WMO

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) voorziet in de bruikleen op lange termijn van verpleeghulpmiddelen. Deze wet opereert op regionaal niveau.

4. Aanbieder

De aanbieder is de rechtspersoon die de verpleegartikelen en hulpmiddelen verzorgt. De aanbieder wordt in het kader van dit klachtenreglement vertegenwoordigd door de financiële directeur.

5. Cliënt

Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het aanbod van diensten van Vegro Verpleegartikelen.

6. Klager

Een cliënt, de wettelijke vertegenwoordiger, de zaakwaarnemer, de gemachtigde of nabestaande die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan Vegro Verpleegartikelen.

7. Aangeklaagde

Degene tegen wie de klacht zich richt.

## 8. Klacht

*Een klacht is een uiting van onvrede over de dienstverlening of bejegening. Onder dienstverlening wordt door Vegro Verpleegartikelen begrepen: die dienstverlening waarop de klant op grond van de AWBZ aanspraak maakt en de overige dienstverlening die door of onder de verantwoordelijkheid van Vegro Verpleegartikelen wordt verleend.*

Een klacht is pas een klacht als de klager het gebrek of incident als een klacht ziet en dit schriftelijk meldt. Is dat niet het geval, dan spreken we over een opmerking.

## 9. Klachtencommissie

*De commissie die tot taak heeft behandeling van klachten volgens de vastgelegde procedure van dit klachtenreglement.*

## 10. Kwaliteitsmanager

De kwaliteitsmanager is een vertegenwoordiger van de directie die de schriftelijk binnengekomen klachten laat registreren en ervoor zorgt dat de verantwoordelijke afdeling de klacht afhandelt.

## Deel I

### Richtlijnen klachtenbehandeling van klanten Vegro Verpleegartikelen

1. Een klacht wordt door Vegro Verpleegartikelen pas als klacht gezien als de klager het gebrek of incident als een klacht ziet en dit schriftelijk meldt bij Vegro. Is dit niet het geval dan spreken we over een opmerking. Klachten moeten schriftelijk gemeld worden bij:  
Vegro Verpleegartikelen B.V.  
T.a.v. de Kwaliteitsmanager  
Postbus 227  
2160te Lisse
2. Wanneer een klacht mondeling binnenkomt, hetzij telefonisch, hetzij in een van de winkels, hetzij bij de mensen thuis, zal de dienstdoende medewerker gegevens verstrekken over de te volgen procedure.
3. Schriftelijk ontvangen klachten worden in behandeling genomen door de kwaliteitsmanager. De klacht wordt geregistreerd in een logboek, voorzien van een uniek nummer. Daarna gaat een kopie van de klacht zoals geregistreerd op het klachtenregistratieformulier naar de verantwoordelijke leidinggevende. De leidinggevende verzamelt gegevens omtrent de klacht en koppelt dit terug naar de kwaliteitsmanager. In samenspraak met de kwaliteitsmanager wordt de klacht afgehandeld. De afhandeling wordt door de kwaliteitsmanager geregistreerd in het logboek. De klager krijgt schriftelijk bericht van de wijze waarop de afhandeling van de klacht heeft plaatsgevonden.
4. Klachten worden schriftelijk bevestigd, uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht. De ontvangstbevestiging bevat:
  - a. de aard van de klacht;
  - b. de naam van de afhandelende functionaris;
  - c. de termijn van afhandelen;
  - d. een folder over de klachtenregeling.De ontvangstbevestiging wordt bewaard in het klachtdossier (centraal).
5. De schriftelijke afhandeling van de klacht bevat:
  - a. de aard van de klacht;
  - b. het resultaat van het onderzoek naar de klacht;
  - c. de beslissing;
  - d. de motivering van de beslissing;
  - e. de genomen maatregelen.
6. De termijn van afhandelen is zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht. Als deze termijn niet kan worden gehaald, wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de klager gemeld op welke termijn de afhandeling dan wel plaatsvindt.

#### Kwaliteitsmanagementsysteem

7. Zodra de verantwoordelijke leidinggevende constateert dat de klacht op het desbetreffende niveau niet kan worden opgelost, wordt de afhandeling door het naast hogere niveau overgenomen.
8. Naar aanleiding van klachten kunnen maatregelen worden genomen, zoals fouten herstellen, procedures aanscherpen, medewerkers aanspreken en klachten in teamverband aan de orde stellen. *Hierbij wordt aandacht geschonken aan het borgen.*
9. *Indien uitspraken en adviezen van de klachtencommissie maatregelen noodzakelijk maken, dan wordt daarbij ook aandacht geschonken aan het borgen.*
10. Een klachtdossier wordt maximaal zeven jaar bewaard.
11. Een klager kan een klacht indienen tot zes maanden na het plaatsvinden van het feit of gebeurtenis waarover wordt geklaagd als het een incident of bejegening betreft.
12. Betreft de klacht een niet zichtbaar gebrek of tekortkoming aan een geleverd verpleeghulpmiddel, dan dient de klager deze binnen drie dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen twee maanden na levering te melden. Door niet-inachtneming van voormelde termijn vervallen alle aanspraken van de wederpartij ten aanzien van de beweerde klachten.
13. De klager kan geen aanspraak maken op het indienen van een klacht zolang de klager enige uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting niet is nagekomen.
14. Een klacht met betrekking op de uitvoering van een overeenkomst heeft geen invloed op de rechten en verplichtingen van de klager inzake eerder uitgevoerde overeenkomsten en alsnog uit te voeren overeenkomsten.
15. De klager en de aangeklaagde kunnen zich bij het indienen en behandelen van een klacht laten vertegenwoordigen en/of zich laten bijstaan door een adviseur of deskundige.
16. Jaarlijks worden alle klachten verzameld en besproken in de Management Review, de jaarlijkse terugblik van de directie op het voorgaande jaar. Voor zover er op dat moment nog geen structurele verbeteracties ingevoerd zijn, kan dit tijdens de Management Review alsnog worden vastgesteld en geïmplementeerd.

## Deel II

### Taken en bevoegdheden Kwaliteitsmanager

1. De kwaliteitsmanager is belast met de opvang, registratie en bemiddeling van klachten, het doorgeven aan de verantwoordelijke leidinggevende, en de correspondentie met betrekking tot de klacht.
2. De kwaliteitsmanager houdt toezicht op de uitvoering van het klachtenreglement, registreert de klacht naar aard en omvang en rapporteert aan de financieel directeur.
3. De kwaliteitsmanager kan de klager ondersteunen bij het indienen en formuleren van een klacht. Desgewenst kan de kwaliteitsmanager ook ter ondersteuning van de klager aanwezig zijn bij een gesprek met de verantwoordelijke manager.
4. De kwaliteitsmanager kan tevens een bemiddelingspoging doen. In dat geval vindt een gesprek plaats met klager en manager. De kwaliteitsmanager streeft in dit gesprek naar het tot wederzijdse tevredenheid oplossen van de klacht. De gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd door de kwaliteitsmanager. De klager en de manager ontvangen een afschrift.
5. De kwaliteitsmanager stelt jaarlijks een verslag op waarin de geregistreerde klachten worden geanalyseerd en suggesties worden gedaan voor verbeteracties.
6. In voorkomende gevallen kan de kwaliteitsmanager, in samenspraak met de directie, een klacht afhandelen. In dat geval rapporteert de kwaliteitsmanager aan de directie, met een afschrift aan de verantwoordelijke leidinggevende.
7. De kwaliteitsmanager draagt zorg voor de archivering van de klachten.

## **BIJLAGE I**

### ***Klachtenbehandeling door de klachtencommissie op basis van de WKCZ***

- 1. Een klager kan een klacht indienen tot zes maanden na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover wordt geklaagd. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan zes maanden geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen, zulks ter beoordeling van de klachtencommissie.*
- 2. Een klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend bij de klachtencommissie van de aanbieder. Klachten ontvangen door de aanbieder en gericht aan (de voorzitter van) de klachtencommissie van de aanbieder worden direct na ontvangst doorgestuurd aan de klachtencommissie van de aanbieder.*
- 3. De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, verleent de aanbieder hulp bij het indienen en/of formuleren van de klacht.*

### ***Behandeling van de klacht door de klachtencommissie***

- 1. De klachtencommissie stuurt direct na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan klager en een kopie van de klacht aan de aangeklaagde en de aanbieder. De klachtencommissie verzoekt hierbij, na overleg met klager, de aanbieder te bezien of de klacht in der minne tussen klager en de aanbieder bevredigend voor klager kan worden opgelost. De aanbieder informeert de klachtencommissie binnen twee weken of de bemiddeling het gewenste resultaat heeft opgeleverd. Indien dit niet het geval blijkt, gaat de klachtencommissie tot behandeling van de klacht over. De bemiddelingspoging wordt niet ondernomen indien klager geen prijs stelt op bemiddeling dan wel uit de klacht blijkt dat eerdere contacten tussen klager en zorgaanbieder over de klacht kennelijk zonder resultaat zijn gebleven.*
- 2. De klachtencommissie zendt alle stukken die klager, de aangeklaagde en de aanbieder aan de klachtencommissie overleggen in kopie toe aan de wederpartij en stelt hen daarbij in de gelegenheid hierop schriftelijk te reageren.*
- 3. De klachtencommissie stelt een datum vast waarop de klacht wordt behandeld. De klachtencommissie stelt zowel de klager, de aanbieder als de aangeklaagde in de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven op de klacht in een zitting van de klachtencommissie. De klachtencommissie overlegt met klager wie uitgenodigd worden voor de zitting van de klachtencommissie. De klachtencommissie nodigt de bij de klacht betrokken partijen uit en vermeldt de namen van de leden van de klachtencommissie die de klacht zullen behandelen, alsmede de plaats waar de zitting zal worden gehouden. Zij worden in elkaars aanwezigheid gehoord tenzij één van de partijen hiertegen bezwaar maakt. In dat geval worden partijen afzonderlijk gehoord en wordt van het horen een verslag gemaakt dat aan de wederpartij ter kennis wordt gebracht met de mogelijkheid hierop te reageren. De aanbieder laat zich ter zitting vertegenwoordigen door medewerkers die inhoudelijk op de hoogte zijn en*

*beslissingsbevoegdheid hebben. De klachtencommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.*

- 4. De klachtencommissie kan externe deskundigen raadplegen indien dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling van de klacht noodzakelijk is.*
- 5. De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de klachtencommissie wordt hierop gestaakt.*
- 6. Binnen twee weken na indiening van de klacht, neemt de commissie die de klacht in de zitting heeft behandeld één van de volgende beslissingen:
  - a. de klager of de klacht is niet-ontvankelijk;*
  - b. de klachtencommissie is onbevoegd van de klacht kennis te nemen;*
  - c. de klacht is ongegrond;*
  - d. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.**De klachtencommissie kan aanbevelingen doen aan de aanbieder gericht op het nemen van maatregelen ten aanzien van de klager of cliënten in het algemeen. Met betrekking tot klachten die een aansprakelijkstelling inhouden spreekt de klachtencommissie zich uitsluitend uit over de gedraging die tot de aansprakelijkstelling heeft geleid en niet over de aansprakelijkheid zelf. De beslissing wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en aan de aanbieder.**
- 7. Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn van twee weken te kort is, deelt de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd aan klager, de aangeklaagde en aan de aanbieder mee waarom de klachtenbehandeling meer tijd vergt. Tevens deelt de klachtencommissie mee op welke termijn zij een beslissing zal nemen.*
- 8. Indien de klachtencommissie oordeelt dat de klacht of de klager niet ontvankelijk is of de klachtencommissie niet bevoegd is van de klacht kennis te nemen, kan zij bij haar beslissing een advies aan de klager geven gericht op de mogelijkheid de klacht bij de meer aangewezen instantie in te dienen.*
- 9. In spoedeisende gevallen verwijst de aanbieder/kwaliteitsmanager de klager direct door naar de klachtencommissie en ondersteunt zonodig bij het indienen van de klacht. De voorzitter van de klachtencommissie neemt direct na ontvangst van een spoedeisende klacht, in ieder geval binnen één week, een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan klager, de aangeklaagde en de aanbieder. De klachtencommissie gaat vervolgens over tot behandeling van de klacht volgens de geldende procedure.*

### ***Gevolg van de uitspraak van de klachtencommissie***

- 1. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard door de klachtencommissie stuurt de aanbieder binnen een maand na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de klager en de aangeklaagde en een afschrift hiervan aan de klachtencommissie. Indien de aanbieder voorziet, dat de termijn niet kan worden gehaald, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager en aangeklaagde.*
- 2. Als de klachtencommissie tevens aanbevelingen heeft gedaan gericht op maatregelen ten aanzien van de klager, bevat deze reactie de maatregelen die de aanbieder neemt naar aanleiding van de aanbevelingen van de klachtencommissie.*
- 3. Als de klachtencommissie tevens aanbevelingen heeft gedaan gericht op maatregelen in het algemeen, stuurt de aanbieder, binnen een maand na ontvangst van de aanbeveling, een schriftelijke en gemotiveerde reactie aan de klachtencommissie, waarin mededeling wordt gedaan van de maatregelen die de aanbieder neemt naar aanleiding van de aanbevelingen van de klachtencommissie.*

### ***Vertegenwoordiging en bijstand***

*De klager, de aangeklaagde en de aanbieder kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of zich laten bijstaan door een adviseur of deskundige.*

### ***Geheimhouding***

*Elk lid van de klachtencommissie en voorts een ieder, die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of vermoedt, tenzij een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking hieruit voortvloeit.*

### ***Het verstrekken van informatie***

*De aanbieder verstrekt aan de klachtencommissie tijdig voor de zitting alle voor de behandeling van de klacht relevante informatie. De klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend.*

### ***Bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van een klacht***

*Klager, aangeklaagde en de aanbieder kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De klachtencommissie beoordeelt het bezwaar. Indien de klachtencommissie het bezwaar gegrond acht, neemt een plaatsvervanger de behandeling van de klacht over.*

### ***Terugtrekken door een lid van de klachtencommissie***

*Een lid van de klachtencommissie dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. Bij vermoeden van partijdigheid wordt overleg gepleegd met de voorzitter. Indien noodzakelijk neemt een plaatsvervanger de behandeling van de klacht over.*

### ***Kosten van de klager***

*Voor een klager zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. De kosten van vertegenwoordiging, advies en een deskundige zijn voor eigen rekening.*