

# KLACHTENPROTOCOL

Versie 2 – mei 2019

## Inhoud

1. Inleiding
2. Definities
3. Informatie aan cliënt
4. Te doorlopen stappen
5. Bijlagen
  - a. Voorbeeld Procedure voor het afhandelen van klachten
  - b. Toelichting van het aanmelden van de casus bij de klachtencommissie
  - c. Voorbeeld klachtenformulier
  - d. Voorbeeldtekst brochure

### 1. Inleiding

Een klacht kan bijvoorbeeld ontstaan door onjuiste of onvolledige informatie, een onjuist verwachtingspatroon bij de cliënt of het onheus of onbehoorlijk omgaan met de cliënt. Ook kan de oorzaak liggen bij de kwaliteit van het hulpmiddel of bij de werking van het geleverde hulpmiddel, dat niet aan de verwachting voldoet.

Voor een leverancier is het dan ook van belang vooraf de zorgvraag van cliënt goed te formuleren en samen met cliënt een realistische verwachting te scheppen met betrekking tot het hulpmiddel. Het zal niet mogelijk zijn elke cliënt tevreden te stellen maar adequaat omgaan met uitingen van ontevredenheid kan voorkomen dat deze uitgroeien tot (formele) klachten.

In de bijlagen zijn enkele voorbeelddocumenten opgenomen die de leverancier kan gebruiken voor de behandeling van klachten die tegen het bedrijf zijn ingediend. *Deze voorbeelden zijn niet van toepassing voor bedrijven die zijn aangesloten bij een door het Ministerie van VWS erkende geschilleninstantie*

### 2. Definities

#### *Leverancier*

Het bedrijf dat een medisch hulpmiddel levert en waartegen een klacht is ingediend.

#### *Klacht*

Uiting van ontevredenheid over een dienst of product.

#### *Zorgverlener*

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

### 3. Informatie aan de cliënt

De eerste stap voor de leverancier is de cliënt juist en volledig informeren over de manier waarop het bedrijf eventuele klachten behandelt en welke wegen de cliënt open staan als de klacht niet (naar zijn/haar tevredenheid) wordt opgelost.

### 4. Te doorlopen stappen

Een klacht die bij de leverancier wordt ingediend moet steeds op een correcte en zorgvuldige wijze en conform de klachtenprocedure in behandeling worden genomen.

Wordt een klacht niet opgelost en komen cliënt en leverancier gezamenlijk dus niet tot overeenstemming, dan staat voor cliënt de weg open van het indienen van een formele klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie waarbij de leverancier aangesloten is. *(zie ook bijlage b)* De leverancier is verplicht de cliënt hierover te informeren en de contactgegevens van deze klachtencommissie aan de cliënt te verstrekken.

Bijlage a

## Voorbeeld procedure voor het afhandelen van klachten

1. Als er een klacht is, vraag dan de cliënt het klachtenformulier (zie volgend blad) in te vullen of vul het zelf in.
2. Maak gebruik van een klachtenordner of elektronische map met klachten. Bewaar hierin alle stukken, gerangschikt naar klacht/volnummer.
3. Bevestig de ontvangst van het klachtenformulier binnen 1 week. Indien de klacht in de vorm van een brief is ingediend, vul dan zelf het klachtenformulier in en verwijst, daar waar mogelijk en van toepassing, naar de inhoud van de brief. Vraag in de bevestigingsbrief aan de cliënt tevens om eventuele onduidelijke aspecten verder toe te lichten.
4. Rubriceer de klacht zodat het tijdens de evaluatie van de klachten makkelijker is om na te gaan of er in een bepaalde rubriek aanvullende actie nodig is. Ga na of de rubriekindeling van toepassing is voor uw eigen leverancier en pas hem anders aan.
5. Analyseer wat de mogelijke oorzaak is en onderneem de corrigerende maatregel. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het contact opnemen met de toeleverancier/fabrikant en een garantieregeling claimen; overleg met verwijzer; navragen van de reden van de klacht bij de aanmeter/zorgverlener en de cliënt mogelijk bij een andere aanmeter/zorgverlener van uw bedrijf onderbrengen; het doornemen van de registraties van het dossier en hier acties op ondernemen; nagaan of de afspraken zijn nagekomen en als dat niet het geval is deze alsnog nakomen; nagaan of aan de wettelijke eisen en aan de eisen van de SEMH is voldaan.
6. Denk er ook aan dat u een bemiddelaar kunt aanwijzen die de klacht in behandeling neemt. De bemiddelaar kan een collega zijn die onafhankelijk staat van de zaak waarop de klacht betrekking heeft.
7. Neem de juiste corrigerende maatregel.
8. Ga vervolgens na of de klacht ontstaan is doordat er sprake is van een structureel organisatorisch of incidenteel probleem.
9. Neem zonodig preventieve maatregelen om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

### Toelichtingen

Zodra de cliënt het klachtenformulier heeft ingevuld neemt u als leverancier de klacht in behandeling. Houdt hierbij rekening met een zo effectief mogelijke afhandeling. Dit omdat het afhandelen van een klacht veel geld en tijd kan kosten voor zowel u als de cliënt. Bovendien kan een langdurige stroeve behandeling op zichzelf ook weer negatief uitwerken. Zowel cliënt als leverancier zijn dus gebaat bij een snelle en adequate afhandeling.

## **Toelichting van het aanmelden van de casus bij de klachtencommissie**

### *Het aanmelden van de casus bij de klachtencommissie*

Om de behandeling van klachten veilig te stellen stelt de SEMH het verplicht dat een leverancier is aangesloten bij een erkende klachtencommissie. Indien de klager en de leverancier er niet gezamenlijk zijn uitgekomen kan de casus door de cliënt/klager dus worden aangemeld bij de klachtencommissie. Door de eisen die de SEMH stelt aan de klachtencommissie, kan elke cliënt er zeker van zijn dat een klacht, die niet door de leverancier zelf wordt opgelost, kan worden aangemeld bij een erkende en adequaat functionerende klachtencommissie.

### *Klachtencommissie of geschilleninstantie?*

Hulpmiddelenleveranciers die bijvoorbeeld paramedicus zijn (zoals een huidtherapeut die therapeutisch elastische kousen levert) vallen beroepsmatig onder de Wkkgz. Deze leveranciers hoeven zich niet aan te sluiten bij een onafhankelijke klachtencommissie. Deze wet vereist namelijk dat het bedrijf is aangesloten bij een door het Ministerie van VWS erkende geschilleninstantie. Hun cliënten kunnen zich met een klacht dus wenden tot deze geschilleninstantie

Uiteraard kunnen ook leveranciers die wettelijk niet onder de Wkkgz vallen, zich vrijwillig aansluiten bij een door het Ministerie van VWS erkende geschilleninstantie. Deze leveranciers hoeven zich dan niet alsnog bij een onafhankelijke klachtencommissie aan te sluiten. Hun cliënten kunnen zich met een klacht dus wenden tot de geschilleninstantie waarbij het bedrijf is aangesloten.

## Voorbeeld klachtenformulier

In te vullen door leverancier  
Volgnr

In te vullen door klager  
Datum klacht

Naam indiener klacht:

Adres:

Postcode:

Plaats:

Telefoonnummer:

E-mail:

Klachtomschrijving:

In te vullen door leverancier  
Ontvangstbevestiging verzonden op:

Rubriek: bejegening/levertijd/maat product/kwaliteit product/  
cosmetiek/receptuur/anders

Visie hulpverlener/ aanmeter

Probleemomschrijving:

Mogelijke oorzaak:

Oplossingsvoorstel:

Datum maatregel uitgevoerd:

Antwoord aan klager:

Incidenteel of structureel:

**Evt. preventieve maatregel:**

## Voorbeeldtekst van brochure

### **Klachten over onze dienstverlening of producten**

U heeft een medische verstrekking geleverd gekregen. Ondanks het feit dat wij uitgebreid met u de mogelijkheden, onmogelijkheden en eventuele beperkingen van de verstrekking hebben besproken, kan het toch zo zijn dat de verstrekking niet voldoet aan de eisen die van een dergelijke verstrekking mag worden verwacht.

Deze brochure legt uit hoe u kunt handelen in het geval u niet tevreden bent over de geleverde verstrekking.

Indien wij een 'ontevredenheid' van u hebben vernomen zullen wij deze desgewenst als klacht in behandeling nemen conform ons klachtenreglement.

1. Om uw klacht in behandeling te kunnen nemen verzoeken wij u bijgesloten 'klachtenformulier' in te vullen en dit naar ons te sturen ter attentie van.....  
Wij zullen er alles aan doen om samen met u de juiste oplossing te vinden.
2. Mocht de klacht niet oplosbaar blijken dan kan het 'klachtenformulier' op uw verzoek als klacht worden voorgelegd bij de Klachtencommissie waarbij wij zijn aangesloten

Ons bedrijf is een erkend lid van de SEMH\* en is als zodanig aangesloten bij de SEMH.

\* De SEMH heeft tot doel het kwalificeren van leveranciers in de gezondheidszorg; het bevorderen van het imago in de markt van onderhavige leveranciers en het bieden van waarborgen aan afnemers die gebruik maken van door leveranciers aangeboden diensten. Erkende leveranciers voldoen aan strenge eisen die uitmonden in kwalitatief hoogwaardige leveringen van hulpmiddelen.

U kunt de SEMH schriftelijk bereiken via Rijnhavenkade 8, 2404 HB Alphen aan den Rijn.