

KLACHTENREGLEMENT VEGRO VERPLEEGARTIKELEN

Inhoudsopgave

Algemeen

Begripsomschrijvingen

Richtlijnen klachtenbehandeling

Kwaliteitsmanagementsysteem

Naam document: SFV Klachtenreglement Vegro
Autorisatie: Directie
Versienummer: 14
Versiedatum: 04-07-2017

Documenteigenaar: Specialist Kwaliteit en Contractbeheer
Autorisatiedatum: 04-07-2017
ISO Norm: rubriek 9
Revisiedatum: 01-10-2018
Pagina 1 van 5

Algemeen

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

- artikelen vanuit de ZVW- Regeling Hulpmiddelen zijn verstrekt;
- artikelen vanuit de WMO zijn verstrekt;
- artikelen zijn verkocht, verhuurd en / of geleased.

en waarvan de betreffende levering is verzorgd door Vegro Verpleegartikelen.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Naam document: SFV Klachtenreglement Vegro
Autorisatie: Directie
Versienummer: 14
Versiedatum: 04-07-2017

Documenteigenaar: Specialist Kwaliteit en Contractbeheer
Autorisatiedatum: 04-07-2017
ISO Norm: rubriek 9
Revisiedatum: 01-10-2018
Pagina 2 van 5

Begripsomschrijvingen

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

1. ZVW- Regeling Hulpmiddelen
De Regeling Hulpmiddelen is onderdeel van de verplichte zorgverzekeringswet (ZVW) voor Nederlands ingezetenen. Vegro Verpleegartikelen verstrekt in dit kader voor diverse zorgverzekeraars verpleeghulpmiddelen in eigendom of in bruikleen aan de cliënt.
2. WMO
De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) voorziet in de bruikleen op lange termijn van verpleeghulpmiddelen. Deze wet opereert op regionaal niveau.
3. Vegro Verpleegartikelen
Vegro Verpleegartikelen is een rechtspersoon die verpleegartikelen en hulpmiddelen aanbiedt uit hoofde van de regelingen zoals beschreven onder 1, 2 en 3 dan wel aanbiedt voor huur, koop of lease. Vegro Verpleegartikelen wordt in het kader van dit klachtenreglement vertegenwoordigd door de *Specialist Kwaliteit en Contractbeheer*.
4. Cliënt
Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het aanbod van diensten en producten van Vegro Verpleegartikelen.
5. Klager
Een cliënt, de wettelijke vertegenwoordiger, de zaakwaarnemer, de gemachtigde of nabestaande die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan Vegro Verpleegartikelen.
6. Aangeklaagde
Degene tegen wie de klacht zich richt.
7. Klacht
Een klacht is een schriftelijke, *elektronische* of mondelinge uiting van onvrede over de dienstverlening en/of *bejegening en/of al dan niet vermeende tekortkomingen ten aanzien van (identiteit, kwaliteit, duurzaamheid, betrouwbaarheid, veiligheid of prestaties) een medisch hulpmiddel dat is geleend, gehuurd of gekocht*.
Onder dienstverlening wordt door Vegro begrepen: de dienstverlening die door of onder de verantwoordelijkheid van Vegro wordt verleend.
8. Klachtencommissie
De commissie die tot taak heeft behandeling van klachten volgens de vastgelegde procedure van dit klachtenreglement.
9. Specialist Kwaliteit en contractbeheer
De Specialist Kwaliteit en Contractbeheer is een vertegenwoordiger van de directie van Vegro Verpleegartikelen die de binnengekomen klachten laat registreren en ervoor zorgt dat de verantwoordelijke afdeling de klacht afhandelt.
10. Zorgverzekeraar
De Zorgverzekeraar is de partij waar een particuliere klant is verzekerd voor de zorgkosten. Een zorgverzekeraar kan via haar verzekerde een klacht ontvangen, waarop Vegro wordt gevraagd om een inhoudelijke reactie te geven.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Naam document: SFV Klachtenreglement Vegro
Autorisatie: Directie
Versienummer: 14
Versiedatum: 04-07-2017

Documenteigenaar: Specialist Kwaliteit en Contractbeheer
Autorisatiedatum: 04-07-2017
ISO Norm: rubriek 9
Revisiedatum: 01-10-2018
Pagina 3 van 5

Richtlijnen klachtenbehandeling van klanten Vegro Verpleegartikelen

1. Klachten kunnen telefonisch gemeld worden via het telefoonnummer 0800-2887766. Tevens kunnen klachten schriftelijk of per e-mail gemeld worden bij:

Per post:

Vegro Verpleegartikelen B.V.
T.a.v. Afdeling Kwaliteit
Postbus 227
2160 AE Lisse

Per email:

kvgm@vegro.nl

2. Wanneer een klacht binnenkomt zal de dienstdoende medewerker de cliënt verwijzen naar de geldende procedure.
3. *Klachten welke mondeling zijn gemeld worden direct in behandeling genomen en indien mogelijk direct opgelost. Klachten welke schriftelijk zijn ingediend worden in behandeling genomen door de afdeling Kwaliteit. Elke 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 zorgt voor een intern onderzoek, verzamelt gegevens omtrent de klacht en maakt een voorstel voor het oplossen van de klacht. Dit geheel wordt teruggekoppeld naar de afdeling Kwaliteit. Na overleg met afdeling Kwaliteit wordt besloten wie zorgdraagt voor de communicatie met de klager over de afhandeling van de klacht. De afhandeling wordt door de afdeling Kwaliteit geregistreerd in het logboek. De klager krijgt schriftelijk of telefonisch bericht van de wijze waarop de afhandeling van de klacht heeft plaatsgevonden.*
4. De ontvangst van klachten wordt schriftelijk bevestigd, uiterlijk binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht. De ontvangstbevestiging (eerste reactie) 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. Indien mogelijk wordt direct al ingegaan op de inhoudelijke afhandeling van de klacht. In dat geval bevat de schriftelijke afhandeling van de klacht ook de onderdelen zoals benoemd onder de hierna volgende bepaling.
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.
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.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Naam document: SFV Klachtenreglement Vegro
Autorisatie: Directie
Versienummer: 14
Versiedatum: 04-07-2017

Documenteigenaar: Specialist Kwaliteit en Contractbeheer
Autorisatiedatum: 04-07-2017
ISO Norm: rubriek 9
Revisiedatum: 01-10-2018
Pagina 4 van 5

8. *Afhankelijk van het onderzoek wordt de klacht al dan niet gegrond verklaard. De correctieve maatregelen worden vastgesteld en uitgevoerd. Indien in geval van niet gegronde klachten een coulance regeling moet worden getroffen of er geen corrigerende maatregelen noodzakelijk blijken, wordt dit ter beslissing voorgelegd aan de Specialist Kwaliteit en Contractbeheer. Uitsluitend na akkoord van de Specialist kan een klacht worden afgesloten zonder het nemen van corrigerende maatregelen. De stafmedewerker Kwaliteit legt vast waarom de klacht is afgesloten zonder het nemen van corrigerende maatregel(en).*
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 de gebeurtenis waarover wordt geklaagd als het een incident of bejegening betreft.
12. Betreft de klacht een niet zichtbaar gebrek of tekortkoming aan een geleverd product, 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 klager 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 op hem rustende verplichting niet is nagekomen.
14. Een klacht met betrekking tot 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. Wanneer een klacht via een Zorgverzekeraar is ingediend en de Zorgverzekeraar verzoekt Vegro om informatie, dan zal Vegro binnen vier werkdagen een inhoudelijk antwoord geven aan de Zorgverzekeraar.
17. Bij problemen inzake indicatiestelling, de selectie van een hulpmiddel of in andere complexe klachtsituaties, zal Vegro overgaan tot het uitvoeren van een huisbezoek teneinde meer zicht te krijgen op de klacht. Een en ander wordt in samenspraak met de klager afgestemd en ingepland.
18. Jaarlijks worden binnen Vegro Verpleegartikelen 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.
19. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kan de klacht voorgelegd worden aan de geschillencommissie. De Stichting Kwaliteitsbevordering voor de Hulpmiddelenbranche (SKH) heeft een externe en onafhankelijk Geschillencommissie ingesteld. De Geschillencommissie kan in eerste instantie bemiddelen tussen u en de organisatie. Voor aanvullende informatie verwijzen wij u naar www.klachtregeling.nl.

Tevens kan de klacht voorgelegd worden aan de Geschillencommissie via het Europees ODR Platform via <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Naam document: SFV Klachtenreglement Vegro
Autorisatie: Directie
Versienummer: 14
Versiedatum: 04-07-2017

Documenteigenaar: Specialist Kwaliteit en Contractbeheer
Autorisatiedatum: 04-07-2017
ISO Norm: rubriek 9
Revisiedatum: 01-10-2018
Pagina 5 van 5