

## **Klachtenregeling Orthopedische en Medische Hulpmiddelen voor cliënten**

### **Goede communicatie tussen cliënt en leverancier is van groot belang!**

Om een optimale orthopedische voorziening te kunnen realiseren is het cruciaal dat cliënt en leverancier goed met elkaar communiceren. Als cliënt moet u zo helder mogelijk aangeven wat de klacht is en de leverancier is gehouden heel goed te luisteren. Dit is ook van groot belang bij het aanmeten en voorbereiden van de voorziening. In elke fase naar het realiseren van de uiteindelijke voorziening dient u als cliënt duidelijk aan te geven wat u ervaart en hoe de voorziening aanvoelt. Gedurende dit proces kunnen door de leverancier aanpassingen worden gedaan om te komen tot de best mogelijke orthopedische voorziening. Het is dus heel belangrijk dat u in de loop van het behandelingsproces mogelijke problemen of misvattingen direct met de leverancier bespreekt. Dit voorkomt grotere problemen in een later stadium.

### **Toch niet tevreden?**

Het kan voorkomen dat u als cliënt, ondanks de intensieve zorg die de leverancier eraan besteedt, problemen heeft met het dagelijks gebruik van de voorziening die is geleverd. Wat is de werkwijze?

Stap 1: Vanzelfsprekend doet de leverancier al het mogelijke (binnen redelijke grenzen) om u als cliënt een optimaal passend hulpmiddel te leveren.

Stap 2: Bij eventuele problemen tracht u er met elkaar onderling uit te komen. De leverancier is gehouden met u tot een oplossing te komen voor het gerezen probleem.

Stap 3: Binnen de interne organisatie van de leverancier dient een klachtcoördinator te zorgen dat de kwestie naar tevredenheid wordt opgelost.

Stap 4: Uiteindelijk is de directie van het bedrijf verantwoordelijk voor het bieden van een oplossing voor het gerezen probleem.

Stap 5: Indien u als cliënt al deze stappen hebt gevolgd om een oplossing te vinden en dit uiteindelijk niet leidt tot overeenstemming met de leverancier, dan staat het de cliënt vrij een klacht in te dienen tegen de leverancier bij de Klachtencommissie Orthopedische en Medische Hulpmiddelen. De commissie zal zich ervan vergewissen of u als cliënt alle eerdere stappen heeft doorlopen.

*Dit protocol is vastgesteld door de algemene ledenvergaderingen van de Nederlandse Vereniging van Orthopedisch Schoentechici (NVOS) en de Vereniging van Orthopaedisten en Bandagisten ORTHOBANDA. Daarmee geldt dit protocol voor de aangesloten bedrijven, zijnde:*

- *orthopedisch schoentechnische bedrijven;*
- *orthopedisch instrumentmakerijen;*
- *leveranciers therapeutisch elastische kousen.*

De tekst van het formele cliëntprotocol dat door de betrokken brancheverenigingen is vastgesteld, luidt:

## Protocol Levering Orthopedische en Medische Hulpmiddelen

1. Indien u als cliënt een probleem ervaart bij de levering van een orthopedisch hulpmiddel, dan is de eerste stap om dit zo spoedig mogelijk te bespreken met de contactpersoon binnen het orthopedisch bedrijf. Als cliënt moet u niet afwachten bij onduidelijkheden of vragen, maar deze voorleggen aan de contactpersoon.
2. Als u als cliënt, na overleg met de contactpersoon, de indruk heeft dat deze vragen en/of opmerkingen niet goed beantwoord worden of er geen afdoende oplossing wordt geboden, dient u contact op te nemen met de klachtenfunctionaris binnen het bedrijf om de situatie voor te leggen.
3. Kunt u als cliënt geen overeenstemming bereiken met de klachtenfunctionaris, dan kunt u uiteindelijk aan de directie van het bedrijf de klacht voorleggen. Deze is gehouden met de cliënt te overleggen om tot oplossing van de gerezen kwestie te komen.
4. Het is belangrijk in onderling overleg tussen cliënt en leverancier te komen tot een passende oplossing voor een probleem of een klacht. Het is voor alle partijen vervelend als een verschil van mening voorgelegd moet worden aan de klachtencommissie. De commissie moet een procedure in acht nemen die de nodige tijd vergt voor behandeling.
5. Indien u als cliënt uiteindelijk niet tot overeenstemming kunt komen met de leverancier, dan kan uiteindelijk een klacht worden voorgelegd aan de Gezamenlijke Klachtencommissie Orthopedische en Medische Hulpmiddelen van de NVOS en Orthobanda. Deze commissie kan klachten in behandeling nemen nadat aan de volgende vereisten is voldaan:
  - Klachtencommissie Orthopedische en Medische Hulpmiddelen*
  - Postbus 120, 3760 AC Soest*
  - Tel: (035) 603 79 64*
  - E-mail: klachten@nvos-orthobanda.nl*
  - a) het indienen van een duidelijk omschreven klacht, bij voorkeur op het klachtenformulier dat te verkrijgen is bij het secretariaat van de klachtencommissie of op de website, [www.nvos-orthobanda.nl](http://www.nvos-orthobanda.nl).
  - b) het geven van toestemming aan de klachtencommissie om informatie betreffende de klacht in te winnen bij de betrokken arts(en) of behandelaars.
6. Na het indienen van een klacht ontvangt u van het secretariaat van de klachtencommissie binnen tien dagen een bevestiging van ontvangst van de klacht.
7. Ook de leverancier ontvangt van het secretariaat van de klachtencommissie binnen tien dagen een bevestiging van ontvangst van de klacht alsmede informatie over de aard van de klacht.
8. De klachtencommissie kan binnen veertien dagen besluiten een vertrouwenspersoon aan te wijzen die de klacht mondeling zal opnemen bij u als cliënt, contact opneemt met de leverancier en die, als onafhankelijke derde, zal trachten om met beide partijen tot een bevredigende oplossing te komen. Deze vertrouwenspersoon is een ervaren en ter zake kundig bemiddelaar die niet meer verbonden is aan een leverancier van orthopedische en medische hulpmiddelen.
9. Indien de interventie van de vertrouwenspersoon niet leidt tot het bereiken van overeenstemming over de klacht tussen betrokken partijen meldt de vertrouwenspersoon het resultaat aan de klachtencommissie.
10. Het secretariaat verzoekt de leverancier om schriftelijk te reageren op de klacht van de cliënt. De cliënt ontvangt een afschrift van de reactie van de leverancier.
11. Het secretariaat van de klachtencommissie zorgt er vervolgens voor dat een hoorzitting wordt gepland. Tijdens deze hoorzitting zal de voltallige klachtencommissie beide partijen tijdens een gezamenlijke zitting horen over de ingediende klacht.
12. Een medicus kan als adviseur van de commissie betrokken worden bij de behandeling van de klacht.
13. De klachtencommissie doet binnen zes weken uitspraak over de klacht. De uitspraak luidt gegrond of ongegrond. De klachtencommissie kan daarnaast geen boetes of andere sancties opleggen. Wel kan een advies aan beide partijen worden meegegeven bij de uitspraak.
14. Indien de cliënt zich niet wenst neer te leggen bij de uitspraak van de klachtencommissie kan deze beroep aantekenen bij de Geschillencommissie van de Stichting Erkennen Medische Hulpmiddelen (SEMH).