

KLACHTENREGLEMENT LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE MEDISCHE HULPMIDDELEN

Versie 1.2 – april 2022

Inhoud

Inleiding	2
Definities (in alfabetische volgorde).....	3
Artikel 1 Doelstelling van het klachtenreglement	5
Artikel 2 De klachtencommissie.....	5
Artikel 3 Taken van de klachtencommissie.....	6
Artikel 4 Bevoegdheden klachtencommissie.....	7
Artikel 5 Onbevoegdheid, Terugtrekking, verschoning en wrakingsrecht klachtencommissie	7
Artikel 6 Indienen van de klacht	7
Artikel 7 In behandeling nemen van de klacht	10
Artikel 8 Gevolgen van de uitspraak van de klachtencommissie.....	10
Artikel 9 Registratie van klachten	10
Artikel 10 Jaarverslag.....	11
Artikel 11 Geheimhoudingsplicht	11
Artikel 12 Bereikbaarheid	12
Artikel 13 Slotbepalingen.....	12

Bijlagen

- a. template klachtenformulier
- b. voorbeeldtekst website
- c. organogram
- d. lijst met aangesloten leveranciers
- e. huishoudelijk reglement

Inleiding

Ondanks de zorg en inspanningen die de leverancier verleent kan het voorkomen dat een cliënt niet tevreden is met het medisch hulpmiddel en / of de dienst die is geleverd. Een klacht kan (onder meer) ontstaan door een ondeugdelijk product, onjuiste of onvolledige informatie, een verkeerde aanpak of het onheus of onbehoorlijk omgaan met de cliënt.

De leverancier zal binnen redelijke grenzen al het mogelijke doen om te zorgen dat de cliënt tevreden is over de geleverde diensten of het geleverde medisch hulpmiddel. Wanneer een cliënt niet tevreden is over de levertijd of kwaliteit van het medisch hulpmiddel dan wel over geleverde diensten, dan heeft het de nadrukkelijke voorkeur wanneer cliënt en leverancier hier onderling uitkomen. De leverancier is te allen tijde gehouden om te proberen met een oplossing te komen voor het gerezen probleem.

Het is van belang dat de werkwijze van de leverancier bij de behandeling van een klacht op passende wijze onder de aandacht wordt gebracht bij alle cliënten. De leverancier van medische hulpmiddelen zal cliënten op de juiste wijze moeten voorzien van informatie over de manier waarop eventuele klachten worden behandeld en welke wegen de cliënt kan bewandelen indien de klacht niet naar zijn/haar tevredenheid wordt opgelost.

Wanneer afhandeling van de door cliënt bij leverancier ingediende klacht niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, kan cliënt een klacht indienen bij de **Landelijke Klachtencommissie Medische Hulpmiddelen (LKMh)**

Definities (in alfabetische volgorde)

Ambtelijk secretaris

De klachtencommissie LKMH wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris die geen deel uitmaakt van de klachtencommissie.

Beklaagde

Een leverancier tegen wie in het kader van dit klachtenreglement een klacht wordt ingediend.

Bemiddelingstraject

Wanneer de cliënt over leverancier een klacht indient bij de LKMH, dan zal de mediator nog voordat de klacht wordt voorgelegd aan de klachtencommissie onderzoeken of bemiddeling tussen partijen mogelijk is.

Cliënt

Een natuurlijk persoon die een overeenkomst tot koop of tot levering van medische hulpmiddelen en /of diensten heeft met een leverancier.

De LKMH is uitsluitend van toepassing op de bij het klachtenreglement aangesloten leveranciers die medische hulpmiddelenzorg bieden aan de client en waarbij het bedrijf rechtstreeks contact heeft met de cliënt c.q. gebruiker.

Ervaringsdeskundige

Een persoon met cliëntervaring van het soort medisch hulpmiddel en /of dienst waarop de klacht betrekking heeft en die in staat is om deze kennis ook professioneel in te zetten en over te dragen op anderen.

Inhoudelijk deskundige

Een persoon met kennis en ervaring binnen de markt en goed inhoudelijk bekend met het medische hulpmiddel en of de dienst waarop de klacht betrekking heeft.

Klacht

Uiting van ontevredenheid over het geleverde medisch hulpmiddel en / of de geleverde dienst. Een klacht kan (onder meer) ontstaan door een ondeugdelijk product, onjuiste of onvolledige informatie, een verkeerde aanpak of het onheus of onbehoorlijk omgaan met de cliënt.

Klachtencommissie LKMH

De onafhankelijke klachtencommissie voor leveranciers van medische hulpmiddelen en / of diensten die zijn aangesloten op het klachtenreglement LKMH. De klachtencommissie is ontstaan op initiatief van FHI, Nederlandse brancheorganisatie voor Medische Technologie. Samenstelling van de klachtencommissie wordt vastgesteld op basis van het soort medisch hulpmiddel en / of dienst waarop de klacht betrekking heeft. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter, medisch deskundige, inhoudelijk deskundige en ervaringsdeskundige.

Klachtenreglement LKMH

Het document waarin de werkwijze van de klachtencommissie LKMH is omschreven vanaf het moment dat de klacht is ingediend tot het moment waarop de klacht wordt gesloten.

Klager

Een cliënt die in het kader van dit klachtenreglement een klacht indient tegen een leverancier

Leverancier

Een leverancier die medische hulpmiddelen en / of diensten rechtstreeks levert aan een natuurlijk persoon.

Mediator

De functionaris die de bij de klachtencommissie LKMH ingediende klacht in behandeling neemt en het bemiddelingstraject coördineert.

Medisch deskundige

Een medisch gediplomeerd persoon (zoals verpleegkundige) met kennis van het soort medisch hulpmiddel en / of dienst waarop de klacht betrekking heeft.

SEMH

Stichting Erkenningsregeling Leveranciers Medische Hulpmiddelen. Als onderdeel van de erkenningsregeling SEMH dient Leverancier aangesloten te zijn bij een klachtencommissie, die voldoet aan de eisen die de stichting voor kwaliteitserkenning aan klachtencommissies stelt. De klachtencommissie LKMH wordt hierop jaarlijks getoetst.

Voorzitter klachtencommissie

De persoon die de klachtencommissie LKMH leidt.

Artikel 1 Doelstelling van het klachtenreglement

1. Het recht doen aan de belangen van de cliënt (hierna tevens te noemen klager) en leverancier (hierna tevens te noemen beklagde) door een zorgvuldige en laagdrempelige afhandeling van de klacht.
2. Indien mogelijk door bemiddeling te komen tot het oplossen van de klacht en het herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en beklagde.
3. Openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en ervan leren. Een bijdrage leveren aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van het handelen van beklagde en de voor deze werkzame personen.
4. Het signaleren van al dan niet structurele ontwikkelingen die branche breed de aandacht behoeven.

Artikel 2 De klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit vier leden:

1. Een onafhankelijk voorzitter, zijnde jurist
2. Een medisch deskundige
3. Een inhoudelijk deskundige
4. Een ervaringsdeskundige

De voorzitter en of overige leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam bij of voor een fabrikant, importeur of distributeur welke is aangesloten bij de LKMH en hebben ook anderszins geen directe zakelijke of persoonlijke relatie met de klager of beklagde.

De competenties voor de leden in de klachtencommissie zijn:

- a. Voorzitter: Afgeronde rechtenstudie; Leidinggevende capaciteiten; Bestuurlijke ervaring, een pré wanneer bekend met consumentenrecht en/of geschillen.
- b. Medisch deskundige: Minimaal niveau BIG-geregistreerd verpleegkundige Bekend met het soort medisch hulpmiddel en / of dienst waarop de klacht betrekking heeft.
- c. Inhoudelijk deskundige: kennis en ervaring binnen de markt en goed inhoudelijk bekend met het medische hulpmiddel en of de dienst waarop de klacht betrekking heeft.
- d. Ervaringsdeskundige: heeft cliëntervaring in de zorg en deze ervaring omgezet in ervaringskennis. Is in staat om deze kennis ook professioneel in te zetten en over te dragen op anderen.

De voorzitter wijst per afzonderlijke klacht een medische deskundige, inhoudelijk deskundige en ervaringsdeskundige aan. Bij de voorzitter van de klachtencommissie is een shortlist bekend van kandidaat commissieleden.

De leden van de klachtencommissie worden benoemd op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggespraak van derden deel aan de besluitvorming binnen de klachtencommissie.

Bevoegdheden en verantwoordelijkheden binnen de klachtencommissie dienen geen overlap hebben met bevoegdheden en verantwoordelijkheden die betreffend commissielid heeft in zijn dagelijkse functie. Wanneer hier wel sprake van is dan trekt het commissielid zich directe bij aanvang terug in de betreffende klachtenprocedure.

De leden van de klachtencommissie dienen een geldige VOG te bezitten en deze dient bij aanstelling van de commissieleden verstrekt te worden aan het secretariaat van de klachtencommissie. De ambtelijk secretaris controleert de geldigheid van de VOG 5-jaarlijks.

De vergaderstructuur en organisatie van werkzaamheden van de klachtencommissie zijn vastgelegd in het huishoudelijk reglement LKMH.

Artikel 3 Taken van de klachtencommissie

De klachtencommissie kent verschillende taken c.q. functies, zoals bemiddelen, bepalen ontvankelijkheid, hoor en wederhoor van klager en beklagde, oordeel afgeven over de klacht en advies aan partijen. In onderling overleg wordt indien nodig de taakverdeling vastgesteld.

1. Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak al dan niet voorzien van een advies, welke aan de betrokken partijen wordt toegezonden.
2. Het uitbrengen van een jaarverslag conform hetgeen daarover is bepaald. Het jaarverslag is uiterlijk 1 maart van het op het jaar volgend beschikbaar. Het eerste jaarverslag zal derhalve uiterlijk 1 maart 2022 beschikbaar zijn over het jaar 2021.

De voorzitter:

- leidt de vergaderingen van de klachtencommissie;
- draagt zorg voor naleving van de bepalingen van het klachtenreglement;
- en ziet erop toe dat de klachtencommissie zijn taken naar behoren en tijdig uitvoert.

De mediator:

- stelt door middel van een voortoets vast of de klacht in behandeling kan worden genomen;
- neemt contact op met klager en onderzoekt of er ruimte is voor bemiddeling tussen klager en beklagde;
- zendt, wanneer er geen bemiddeling plaatsvindt of de bemiddeling niet tot een oplossing leidt, op verzoek van de klager de klacht, het bijbehorende dossier en de bevindingen van de mediator door aan de voorzitter van de klachtencommissie LKMH;
- heeft op geen enkele manier inhoudelijke zeggenschap aangaande de uitspraak van de klachtencommissie

De ambtelijk secretaris:

- draagt zorg voor een goede secretariaatsvoering;
- heeft op geen enkele manier inhoudelijk zeggenschap aangaande de klachtafhandeling binnen de klachtencommissie;

- draagt bij het neerleggen van zijn functie alle bij de functie behorende bescheiden in goede staat over aan zijn opvolger.

Artikel 4 Bevoegdheden klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden:

- het instellen van een deskundigheidsoordeel, al dan niet op aangeven van klager of beklagde;
- het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na schriftelijke toestemming van de klager en met inachtneming van de wettelijke bepalingen;
- het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.

Artikel 5 Onbevoegdheid, Terugtrekking, verschoning en wrakingsrecht klachtencommissie

Onbevoegdheid

De klachtencommissie is onbevoegd indien de klacht geen betrekking heeft op een aangesloten leverancier of voor hem werkzame personen.

Terugtrekking

Indien een commissielid op enigerlei wijze betrokken is bij de klager, beklagde of de te behandelen klacht dan treedt dit lid terug uit de klachtencommissie gedurende de behandeling van de klacht.

Verschoning

Een lid van de klachtencommissie kan zich verschonen wanneer hij/zij van oordeel is dat door feiten of omstandigheden zijn onpartijdigheid niet langer is gewaarborgd.

Wraking

Zowel klager als beklagde kunnen binnen 5 werkdagen na de officiële mededeling van het secretariaat over de samenstelling van de klachtencommissie bezwaar maken tegen deelneming van een lid in de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Gronden voor wraking kunnen zijn; belangenverstremming, vooringenomenheid, persoonlijke betrokkenheid, subjectieve opmerkingen en gedragingen. Het bezwaar moet schriftelijk worden gemotiveerd. De klachtencommissie beslist binnen 5 werkdagen na ontvangst van het bezwaar tegen deelneming over de wraking. Het lid waartegen de wraking is ingeroepen maakt geen deel uit van de samenstelling van de klachtencommissie die over de wraking beslist.

Artikel 6 Indienen van de klacht

1. Klager maakt de klacht (mondeling dan wel schriftelijk, conform de door leverancier voorgeschreven wijze) kenbaar aan de beklagde. Beklaagde neemt de klacht in behandeling conform de interne klachtenprocedure van de organisatie en probeert in overleg met de klager om tot een oplossing te komen voor het gerezen probleem.
2. Indien een klacht niet wordt opgelost in de zin dat klager en beklagde gezamenlijk geen overeenstemming bereiken over een oplossing voor het gerezen probleem, dan staat voor klager de weg open om na afhandeling door beklagde (middels mondelinge mededeling dan wel schriftelijk bericht) een formele klacht in te dienen bij Klachtencommissie LKMH.
3. Een klacht wordt door klager of diens vertegenwoordiger schriftelijk en ondertekend ingediend door middel van het door de leverancier te verstrekken klachtenformulier (bijlage a), verkrijgbaar op haar website en bevat ten minste:

- de naam en het adres van de klager;
 - de naam en vestigingsplaats van leverancier;
 - de dagtekening;
 - een duidelijke omschrijving van de klacht;
 - de gronden van de klacht;
 - een afschrift van de bij de beklagde ingediende klacht en overige stukken van die interne klachtenbehandeling;
 - relevante gegevens en stukken betrekking hebbend op de klacht;
4. Informatie aangaande de klachtenprocedure moet voor cliënten duidelijk en op een herkenbare plaats op de website staan van de aangesloten bedrijven.

Het klachtenformulier kan zowel per post als per e-mail worden ingediend bij het Secretariaat van de Landelijke Klachtencommissie Medische Hulpmiddelen

Contactgegevens:

Secretariaat Landelijke Klachtencommissie Medische Hulpmiddelen
 T.a.v. ambtelijk secretaris
 Postbus 366
 3830 AK Leusden
 e-mail: klacht@lkmh.nl
 telefoonnummer: 033 – 434 13 13
 website: www.lkmh.nl

5. Een vertegenwoordiger overlegt tevens een machtigingsformulier.
6. Met het indienen van een klachtenformulier (bijlage a) geeft de klager toestemming de klacht door te sturen aan de beklagde en toestemming voor het opvragen van relevante documenten bij de beklagde en andere betrokkenen. De machtiging hiertoe is verwerkt in het klachtenformulier (bijlage a)
7. Na het indienen van een klacht ontvangen de klager en beklagde binnen vijf werkdagen na ontvangstdatum vanuit het secretariaat van de klachtencommissie een bevestiging van ontvangst van de klacht.
8. De klachtencoördinator stelt op basis een voortoets vast of de klacht in behandeling kan worden genomen. Criteria voor de voortoets zijn:
 - Is de klacht niet anoniem ingediend;
 - Is de klacht ingediend door de klager of diens vertegenwoordiger;
 - Is het klachtenformulier volledig ingevuld;
 - Is de klacht al in behandeling bij de LKMH;
 - De klacht reeds in behandeling is of is geweest bij de rechter
9. De klachtencoördinator neemt binnen tien werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier contact op met klager en onderzoekt of er ruimte is voor bemiddeling tussen klager en beklagde.
10. Wanneer er geen bemiddeling plaatsvindt of de bemiddeling niet tot een oplossing leidt, zendt de mediator op verzoek van de klager de klacht, het bijbehorende dossier en de bevindingen van de mediator door aan de voorzitter van de klachtencommissie LKMH.
11. De voorzitter van de klachtencommissie LKMH besluit na ontvangst van de klacht, het dossier en de bevindingen van de mediator of de klacht bij de commissie in behandeling wordt

genomen. Binnen vijf werkdagen na ontvangst stelt de voorzitter de klager en beklaagde schriftelijk op de hoogte.

12. Indien de klacht in behandeling wordt genomen dan verzoekt het secretariaat van de klachtencommissie LKMH de beklaagde om binnen tien werkdagen na ontvangst van dat bericht schriftelijk te reageren op de klacht van de klager. In deze reactie dient onder meer vermeld te worden wat het standpunt is van de beklaagde over de klacht en welke stappen de beklaagde tot aan dat moment heeft ondernomen om gezamenlijk met de klager tot een oplossing te komen. De klager ontvangt een afschrift van de reactie van de beklaagde.
13. Indien de klacht ontvankelijk verklaard wordt, dient de klager vooraf een bedrag te voldoen van € 25,- op de rekening van de Landelijke Klachtencommissie Medische Hulpmiddelen. Bij in gelijkstelling klager wordt dit bedrag teruggestort op de rekening van de klager.
14. Op grond van de ingebrachte stukken en de aard van de klacht stel de voorzitter deze klachtencommissie samen. De samenstelling van de klachtencommissie wordt bekend gemaakt aan zowel klager als beklaagde.
15. De klachtencommissie bepaalt of een uitspraak kan worden gedaan op grond van de ingebrachte schriftelijke stukken of dat een hoorzitting noodzakelijk wordt geacht. De klager behoudt het recht om te kiezen voor een hoorzitting.
16. Wanneer de klachtencommissie LKMH een hoorzitting noodzakelijk acht, dan zorgt het secretariaat van de klachtencommissie ervoor dat een hoorzitting wordt gepland. Klager en beklaagde ontvangen hiervoor schriftelijk een uitnodiging. Tijdens deze hoorzitting zal de voltallige klachtencommissie partijen horen over de ingediende klacht. In het licht van hoor en wederhoor dienen klager en beklaagde in het bijzijn van elkaar worden gehoord.
17. Partijen kunnen getuigen of deskundigen meenemen en doen horen. 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 via het secretariaat van de klachtencommissie LKMH. Mocht een bepaalde getuige of deskundige naar inzicht van de klachtencommissie een ordentelijk verloop van de hoorzitting in de weg staan dan heeft zij het recht om deze persoon op ieder moment de toegang tot de hoorzitting te ontzeggen.
18. Het staat de klager vrij zich bij de behandeling van de klacht te laten bijstaan door een (advocaat-)gemachtigde. Kosten van eventuele (rechts)bijstand klager zijn voor rekening van klager.
19. De klachtencommissie LKMH doet binnen zes weken na het doorzetten van de klacht aan de voorzitter van de klachtencommissie schriftelijk uitspraak over de klacht. De uitspraak bevat tenminste de volgende informatie:
 - gevolgde procedure;
 - gronden van de klacht;
 - omschrijving van de klacht;
 - toelichting op de klacht;
 - toelichting op het verweer;
 - overwegingen van de commissie;
 - oordeel van de commissie (gegrond of ongegrond).
20. De klachtencommissie kan geen boetes of andere sancties opleggen. Wel kan een zwaarwegend advies aan beide partijen worden meegegeven bij de uitspraak.

Artikel 7 In behandeling nemen van de klacht

- 1 De klacht van de klager kan niet in behandeling worden genomen wanneer:
 - De klacht anoniem is ingediend;
 - De klacht niet is ingediend door de klager of diens vertegenwoordiger;
 - Het klachtenformulier niet volledig is ingevuld, ook niet na de gegeven hersteltermijn van twee weken;
 - Een gelijke klacht van de klager nog bij de klachtencommissie LKMH in behandeling is;
 - De klacht niet binnen redelijke termijn is ingediend na afronding interne klacht door beklaagde;
 - Een gelijke klacht al eerder in behandeling is geweest bij de klachtencommissie LKMH en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - De klacht reeds in behandeling is of is geweest bij de rechter.
- 2 Indien aan de klachtencommissie LKMH een klacht wordt voorgelegd, welke (deels) betrekking heeft op een schadeclaim, doet de klachtencommissie geen uitspraak over de vraag of beklaagde aansprakelijk is, maar beperkt deze zich tot de beoordeling over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 8 Gevolgen van de uitspraak van de klachtencommissie

1. De uitspraak naar aanleiding van een klacht geldt als een zwaarwegend advies voor de klager en beklaagde.
2. Binnen vier weken na de ontvangst van de uitspraak over de klacht door de klachtencommissie toont beklaagde aan het secretariaat van de LKMH hoe zij een vervolg hebben gegeven hebben aan de uitspraak van de klachtencommissie.
3. Indien een van de partijen het niet eens is met de uitspraak van de klachtencommissie, dan kan hij besluiten om alsnog naar de rechter te stappen. De rechter kan het advies van de geschillencommissie vernietigen als hij het niet redelijk vindt.
4. Indien de klachtencommissie mogelijke problemen signaleert met betrekking tot de veiligheid of gezondheid van gebruiker, welke een direct gevolg zijn van het geleverde product, de geleverde dienst of de bejegening vanuit de leverancier, dan bestaat er voor de klachtencommissie LKMH een meldingsplicht; in eerste instantie richting de verantwoordelijke leverancier en bij geen respons in tweede instantie richting de relevante overheidsinstelling.

Artikel 9 Registratie van klachten

1. Het secretariaat klachtencommissie LKMH draagt zorg voor de registratie van de klachten die worden ingediend.
2. De registratie geschiedt zodanig dat de privacy van de klager, beklaagde en de eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd.
3. Het secretariaat klachtencommissie LKMH houdt een dossier bij van de behandeling van de klacht.
4. Het dossier van de klacht bevat minimaal de volgende informatie:
 - Registratie datum binnenkomst klacht;

- N.A.W. gegevens klager;
 - N.A.W. gegevens beklagde;
 - Bevestiging van ontvangst klacht aan de klager;
 - Ontvankelijkheidstoets;
 - Toestemming klager om dossier in te zien;
 - Verzoek om reactie verweerder op klacht;
 - Motivatie voor keuze schriftelijke afhandeling of afhandeling in een hoorzitting;
 - De uitspraak en c.q. advies van de klachtencommissie
 - Registratie datum sluiting klacht
5. Na beëindiging van de behandeling van de klacht kunnen de leden van de klachtencommissie hun eventuele stukken inleveren bij het secretariaat van de klachtencommissie LKMH. Deze verzorgt de archivering dan wel de vernietiging van de stukken.
6. De dossiers worden gedurende 5 jaar bewaard in het archief van de klachtencommissie LKMH.

Artikel 10 Jaarverslag

De klachtencommissie stelt jaarlijks een geanonimiseerd openbaar verslag op waarin worden aangegeven:

- a. een overzicht met daarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
- b. de samenstelling oftewel de leden van de klachtencommissie per klacht;
- c. een beknopte beschrijving van de klachten;
- d. de uitspraken van de klachtencommissie;
- e. de adviezen van de klachtencommissie;
- f. eventuele afwijkingen van de klachtenprocedure die hebben plaatsgevonden.

Leverancier ontvangt jaarlijks een persoonlijk verslag met daarin een overzicht van klachten die zijn gemeld bij het secretariaat klachtencommissie LKMH waarin wordt aangegeven:

- a. een overzicht aantal, aard en datum van de aangemelde klachten, voor zover deze betrekking hebben op de leverancier;
- b. een toelichting op de aangemelde klachten: welke zijn gegrond dan wel (deels) ongegrond verklaard, heeft er bemiddeling plaatsgevonden vanuit de klachtencoördinator dan wel heeft er een hoorzitting plaatsgevonden;
- c. wat is de uitkomst van de bemiddeling door de klachtencoördinator dan wel de uitspraak van de klachtencommissie;
- d. de datum van afhandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 11 Geheimhoudingsplicht

Alle leden van de klachtencommissie, de mediator en het secretariaat zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van de behandeling van een klacht bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, ook na beëindiging van de klacht of de functie.

De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de behandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.

Artikel 12 Bereikbaarheid

De klachtencommissie is telefonisch bereikbaar op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 08.30 uur tot 17.00 uur. Indien het secretariaat van de klachtencommissie niet in de gelegenheid is om de oproep te beantwoorden, dan desgewenst een voicemailbericht worden ingesproken of kan een e-mail bericht worden verstuurd. Voor contactgegevens, zie artikel 6.4.

Indien er een terugbelverzoek wordt gedaan, dan zal het secretariaat van de klachtencommissie binnen 2 werkdagen na ontvangst van het bericht reageren.

Artikel 13 Slotbepalingen

1. Het klachtenreglement wordt vastgesteld door FHI, Nederlandse brancheorganisatie voor Medische Technologie en kan door het bestuur van de stichting LKMH worden gewijzigd of door een nieuw reglement worden vervangen, gehoord hebbende de klachtencommissie.
2. Een evaluatie van het klachtenreglement zal plaatsvinden een jaar nadat het reglement in werking is getreden. Daarna vindt evaluatie iedere drie jaar plaats.
3. Het klachtenreglement treedt in werking op 1 januari 2021.

Bijlage A template Klachtenformulier

(In te vullen door cliënt)

Gegevens cliënt

Naam:

Adres:

Postcode:

Plaats:

Telefoonnummer:

E-mail:

Gegevens leverancier

Naam leverancier:

Contactpersoon leverancier:

Vestigingsplaats leverancier:

Ordernummer (indien van toepassing):

Klachtomschrijving (eigen tekst invullen, eventueel gebruik maken van een extra pagina voor meer informatie)

Aard van de klacht

Levertijd

Kwaliteit van het product

Onjuiste of onvolledige informatie

Bejegening

Anders nl _____

Klacht structureel of incidenteel: _____

Datum afhandelen klacht door leverancier (indien van toepassing document toevoegen) _____

Klager verleent het Secretariaat klachtencommissie LKMH toestemming om de klacht door te sturen aan de beklagde en relevante documenten bij de beklagde en andere betrokkenen op te vragen.

Wanneer er geen bemiddeling plaatsvindt of de bemiddeling niet tot een oplossing leidt, dan verleent de Klager toestemming aan mediator om de klacht, het bijbehorende dossier en de bevindingen van de mediator door te sturen aan de voorzitter van de klachtencommissie LKMH.

Plaats, datum en handtekening cliënt

Bijlage B Voorbeeldtekst website leverancier

Klachten over onze dienstverlening of producten

Ondanks onze intensieve zorg en inspanningen kan het voorkomen dat u niet geheel tevreden bent met de voorziening die is getroffen. Het beste kunt u dan contact opnemen met onze klantenservice, wij lossen uw klacht graag voor u op.

We zijn elke werkdag van tot uur bereikbaar via het telefoonnummer 000 – 123 45 67, per e-mail ([e-mailadres](#)) en schriftelijk ([o.v.v. klachten](#)). Uw klacht wordt binnen .. werkdagen door ons in behandeling genomen.

Mocht het probleem niet naar tevredenheid kunnen worden opgelost, dan kan de Landelijke Klachtencommissie Medische Hulpmiddelen (LKMh) wellicht uitkomst voor u bieden. Na melding van een klacht door u als cliënt, neemt het secretariaat LKMh de taak van mediator op zich en wordt met een frisse kijk op de klacht onderzocht of deze alsnog in bemiddeling op te lossen is. Deze bemiddeling is voor alle partijen vrijblijvend en een eventueel advies is dan ook niet bindend.

Om de klacht bij de klachtencommissie aan te melden, vult u het klachtenformulier ([LINK](#)) in. Dit kan zowel per post als per e-mail worden ingediend bij het secretariaat LKMh.

Contactgegevens:

Secretariaat Landelijke Klachtencommissie Medische Hulpmiddelen
T.a.v. ambtelijk secretaris
Postbus 366
3830 AK Leusden
e-mail: klacht@lkmh.nl
telefoonnummer: 033 - 434 13 13
website: www.lkmh.nl

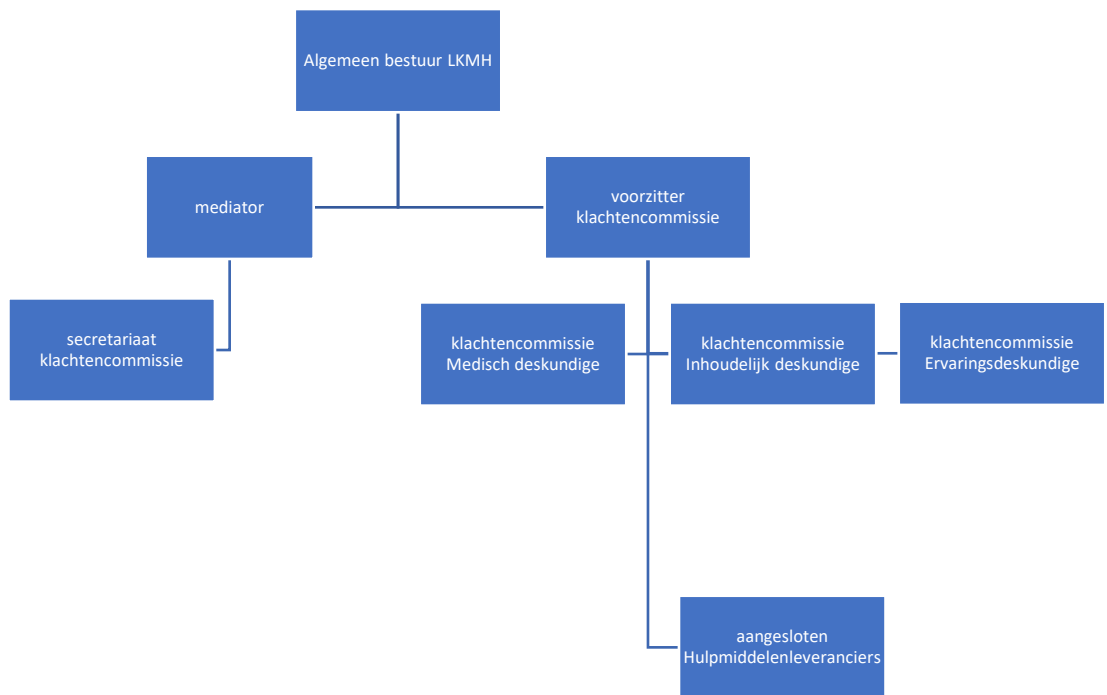
Het secretariaat van de klachtencommissie is bereikbaar op ma, di, do en vrij (08.30 en 17.00) uur.

Wanneer er geen bemiddeling plaatsvindt of dit niet tot een oplossing leidt, dan zendt de mediator, uitsluitend op uw verzoek, het bijbehorende dossier en de bevindingen door aan de LKMh. Het doorzetten van de klacht bij de klachtencommissie doet u schriftelijk dan wel per e-mail bij het secretariaat LKMh. De klachtencommissie zal middels haar voorzitter bepalen of uw klacht ontvankelijk is of niet.

Voor nadere informatie over de Landelijke Klachtencommissie Medische Hulpmiddelen, zie: www.lkmh.nl

Bijlage C

Organogram klachtencommissie



Bijlage D **Lijst met aangesloten leveranciers**

Apotheekzorg

tel: 046 – 411 30 50

website: www.apotheekzorg.nl

Benu Direct

tel: 0800 – 655 55 55

website: www.benudirect.nl

DeclaCare

tel: 010 – 593 81 27

website: www.declacare.nl

Diabstore

tel: 0800 – 280 72 77

website: www.diabstore.nl

Hoogland Medical

tel: 0412 – 45 38 23

website: www.hooglandmedical.nl

Mathot Medische Speciaalzaken

tel: 0800 – 244 55 66

website: www.mathot.nl

MediReva B.V.

tel: 0800 – 020 12 01

website: www.medireva.nl

OneMed B.V.

tel: 040 – 230 88 88

website: www.onemed.nl

Pluripharm Direct

tel: 072 – 202 02 00

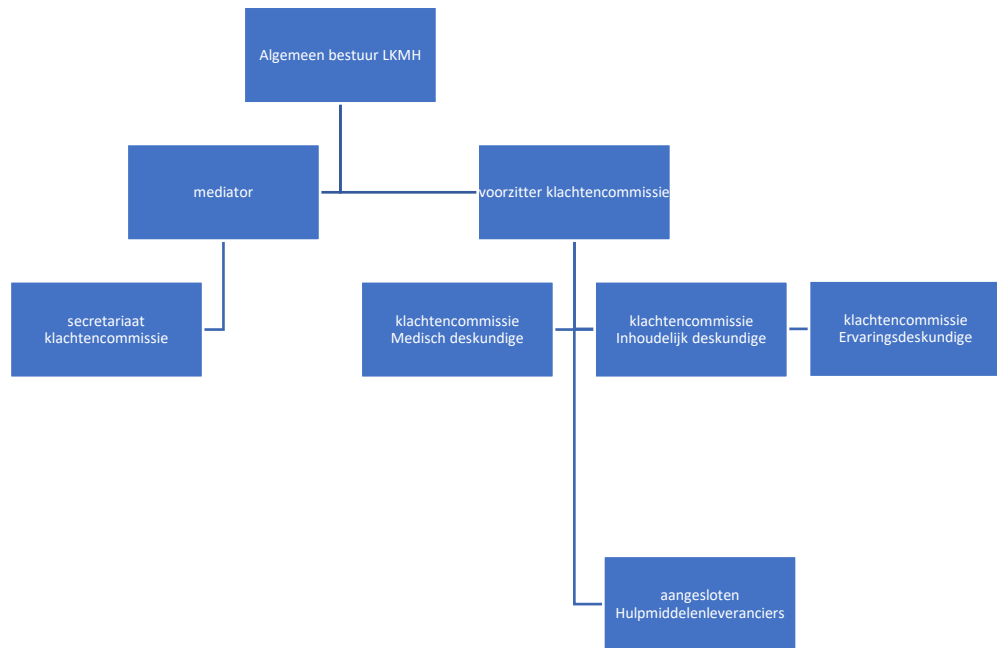
website: www.pluripharm-direct.nl

Bijlage E Huishoudelijk reglement commissieleden

HUISHOUDELIJK REGLEMENT LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE MEDISCHE HULPMIDDELEN

Artikel 1 ORGANIGRAM

Het organigram van : Landelijke Klachtencommissie Medische Hulpmiddelen (hierna LKMh)



1. Op basis van het klachtenreglement LKMh zoals op is vastgesteld, heeft het algemeen bestuur L.H.M. Knaven de taken van mediator en secretariaat toebedeeld en een klachtencommissie benoemd.
2. Voor het secretariaat LKMh, de mediator en de klachtencommissie gelden de bepalingen zoals deze in het klachtenreglement LKMh zijn geformuleerd.
3. Het secretariaat LKMh, de mediator en de klachtencommissie regelen op de hierna volgende wijze hun eigen werkwijze.

Artikel 2 SAMENSTELLING EN WIJZE VAN BENOEMING KLACHTENCOMMISSIE

1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste 4 leden:
 - a) een onafhankelijke voorzitter zijnde jurist (een pré wanneer bekend met consumentenrecht en/of geschillen).
 - b) een medisch deskundige
 - c) een inhoudelijk deskundige
 - d) een ervaringsdeskundigeDe kandidaat commissieleden wordt door het bestuur LKMh benoemd.

2. De onafhankelijke voorzitter en overige leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam bij of voor een fabrikant, importeur of distributeur welke is aangesloten bij LKMH en hebben ook anderszins geen zakelijk of persoonlijk belang met klager of beklagde.
3. De leden worden benoemd op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggespraak van derden deel aan de besluitvorming binnen de klachtencommissie.
4. Bevoegdheden en verantwoordelijkheden binnen de klachtencommissie dienen geen overlap hebben met bevoegdheden en verantwoordelijkheden die betreffend commissielid heeft in zijn dagelijkse functie. Wanneer hier wel sprake van is dan trekt het commissielid zich directe bij aanvang terug in de betreffende klachtenprocedure.
5. De leden van de klachtencommissie dienen een geldige VOG te bezitten en deze dient bij aanstelling van de commissieleden verstrekt te worden aan het secretariaat van de klachtencommissie. De ambtelijk secretaris controleert de geldigheid van de VOG 5-jaarlijks.
6. De voorzitter bepaalt per afzonderlijke klacht voor de behandeling de samenstelling van de klachtencommissie. Bij de voorzitter van de klachtencommissie is een shortlist bekend van kandidaat commissieleden.
7. Het algemeen bestuur LKMH kan, al dan niet op verzoek van de klachtencommissie en haar voorzitter, een lid ontslaan. Ontslaggronden zijn: eigen verzoek van het lid; verwijtbare belangenverstremgeling; kennelijke ongeschiktheid oftewel incompetentie voor de taak.
8. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een mediator, die geen lid is van de klachtencommissie. De mediator is belast met de opvang, bemiddeling en indien van toepassing de overdracht van klachten naar de klachtencommissie.
9. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris, die geen lid is van de klachtencommissie. Deze is belast met de secretariaatsvoering van de werkzaamheden van de klachtencommissie.

Artikel 3 ONBEVOEGDHEID, TERUGTREDING, VERSCHONING EN WRAKINGSRECHT

Onbevoegdheid

De klachtencommissie is onbevoegd indien de klacht geen betrekking heeft op een aangesloten leverancier of voor hem werkzame personen.

Terugtreiding

Indien een commissielid op enigerlei wijze betrokken is bij de klager, beklagde of de te behandelen klacht dan treedt dit lid terug uit de klachtencommissie gedurende de behandeling van de klacht.

Verschoning

Een lid van de klachtencommissie kan zich verschonen wanneer hij/zij van oordeel is dat door feiten of omstandigheden zijn onpartijdigheid niet langer is gewaarborgd.

Wraking

Zowel klager als beklagde kunnen binnen 5 werkdagen na de officiële mededeling van het secretariaat over de samenstelling van de klachtencommissie bezwaar maken tegen deelneming van een lid in de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Gronden voor wraking kunnen zijn; belangenverstremgeling, vooringenomenheid, persoonlijke betrokkenheid, subjectieve opmerkingen en gedragingen. Het bezwaar moet schriftelijk worden gemotiveerd. De

klachtencommissie beslist binnen 5 werkdagen na ontvangst van het bezwaar tegen deelneming over de wraking. Het lid waartegen de wraking is ingeroepen maakt geen deel uit van de samenstelling van de klachtencommissie die over de wraking beslist.

Artikel 4 TAKEN EN BEVOEGDHEDEN KLACHTENCOMMISSIE, MEDIATOR EN AMBTELIJK SECRETARIS

De klachtencommissie kent verschillende taken c.q. functies, zoals bemiddelen, bepalen ontvankelijkheid, hoor en wederhoor van klager en beklagde, oordeel afgeven over de klacht en advies aan partijen. In onderling overleg wordt indien nodig de taakverdeling vastgesteld.

3. Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak al dan niet voorzien van een advies, welke aan de betrokken partijen wordt toegezonden.
4. Het uitbrengen van een jaarverslag conform hetgeen daarover is bepaald. Het jaarverslag is uiterlijk 1 maart van het op het jaar volgend beschikbaar. Het eerste jaarverslag zal derhalve uiterlijk 1 maart 2022 beschikbaar zijn over het jaar 2021.

De voorzitter:

- leidt de vergaderingen van de klachtencommissie;
- draagt zorg voor naleving van de bepalingen van het klachtenreglement
- en ziet erop toe dat de klachtencommissie zijn taken naar behoren en tijdig uitvoert.

De mediator

- stelt door middel van een voortoets vast of de klacht in behandeling kan worden genomen;
- neemt contact op met klager en onderzoekt of er ruimte is voor bemiddeling tussen klager en beklagde;
- zendt, wanneer er geen bemiddeling plaatsvindt of de bemiddeling niet tot een oplossing leidt, op verzoek van de klager de klacht, het bijbehorende dossier en de bevindingen van de mediator door aan de voorzitter van de klachtencommissie LKMH;
- heeft op geen enkele manier inhoudelijke zeggenschap aangaande de uitspraak van de klachtencommissie

De ambtelijk secretaris:

- draagt zorg voor een goede secretariaatsvoering;
- heeft op geen enkele manier inhoudelijk zeggenschap aangaande de klachtafhandeling binnen de klachtencommissie;
- draagt bij het neerleggen van zijn functie alle bij de functie behorende bescheiden in goede staat over aan zijn opvolger.

De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden:

- het instellen van een deskundigheidsoordeel, al dan niet op aangeven van klager of beklagde;
- het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na schriftelijke toestemming van de klager en met inachtneming van de wettelijke bepalingen;
- het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.

Artikel 5 VERGOEDING LEDEN KLACHTENCOMMISSIE

De voorzitter ontvangt per klachtbehandeling € 150,-. Overige commissieleden ontvangen per klachtbehandeling € 75,- voor hun werkzaamheden. Ook hebben commissieleden recht op vergoeding voor de door hen in de uitoefening van hun functie gemaakte reiskosten.

Artikel 6 WERKWIJZE

1. Het secretariaat LKMH ontvangt een klacht via het klachtenformulier op haar website.
2. Het secretariaat LKMH registreert deze klacht en stuurt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging en geeft informatie over het verdere verloop van de procedure.
3. De mediator LKMH stelt middels voortoets een vast of de klacht in behandeling kan worden genomen.
4. De mediator LKMH neemt binnen 10 werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier contact op met klager en onderzoekt of er ruimte is voor bemiddeling tussen klager en beklaagde.
5. Wanneer er geen bemiddeling plaatsvindt of de bemiddeling niet tot een oplossing leidt, zendt de mediator op verzoek van de klager de klacht, het bijbehorende dossier en de bevindingen van de mediator door aan de voorzitter van de klachtencommissie LKMH.
6. De voorzitter van de klachtencommissie LKMH besluit na ontvangst van de klacht, het dossier en de bevindingen van de mediator of de klacht door de commissie in behandeling wordt genomen. Binnen vijf werkdagen na ontvangst stelt de voorzitter de klager en beklaagde schriftelijk op de hoogte.
7. Indien de klacht in behandeling wordt genomen dan verzoekt het secretariaat van de klachtencommissie LKMH de beklaagde om binnen tien werkdagen na ontvangst van dat bericht schriftelijk te reageren op de klacht van de klager. In deze reactie dient onder meer vermeld te worden wat het standpunt is van de beklaagde over de klacht en welke stappen de beklaagde tot aan dat moment heeft ondernomen om gezamenlijk met de klager tot een oplossing te komen. De klager ontvangt een afschrift van de reactie van de beklaagde.
8. Indien de klacht ontvankelijk verklaard wordt, dient de klager vooraf een bedrag te voldoen van € 25,- op de rekening van de Landelijke Klachtencommissie Medische Hulpmiddelen. Bij in gelijkstelling klager wordt dit bedrag teruggestort op de rekening van de klager.
9. Op grond van de ingebrachte stukken en de aard van de klacht stel de voorzitter deze klachtencommissie samen. De samenstelling van de klachtencommissie wordt bekend gemaakt aan zowel klager als beklaagde.
10. De klachtencommissie bepaalt of een uitspraak kan worden gedaan op grond van de ingebrachte schriftelijke stukken of dat een hoorzitting noodzakelijk wordt geacht. De klager behoudt het recht om te kiezen voor een hoorzitting.
11. Wanneer de klachtencommissie LKMH een hoorzitting noodzakelijk acht, dan zorgt het secretariaat van de klachtencommissie ervoor dat een hoorzitting wordt gepland. Klager en beklaagde ontvangen hiervoor schriftelijk een uitnodiging. Tijdens deze hoorzitting zal de voltallige klachtencommissie partijen horen over de ingediende klacht. In het licht van hoor en wederhoor dienen klager en beklaagde in het bijzijn van elkaar worden gehoord.

12. Partijen kunnen getuigen of deskundigen meenemen en doen horen. 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 via het secretariaat van de klachtencommissie LKMH. Mocht een bepaalde getuige of deskundige naar inzicht van de klachtencommissie een ordentelijk verloop van de hoorzitting in de weg staan dan heeft zij het recht om deze persoon op ieder moment de toegang tot de hoorzitting te ontzeggen.
13. Het staat de klager vrij zich bij de behandeling van de klacht te laten bijstaan door een (advocaat-)gemachtigde. Kosten van eventuele (rechts)bijstand klager zijn voor rekening van klager.
14. De klachtencommissie LKMH doet binnen zes weken na het doorzetten van de klacht aan de voorzitter van de klachtencommissie schriftelijk uitspraak over de klacht. De uitspraak bevat tenminste de volgende informatie:
 - gevolgde procedure;
 - gronden van de klacht;
 - omschrijving van de klacht;
 - toelichting op de klacht;
 - toelichting op het verweer;
 - overwegingen van de commissie;
 - oordeel van de commissie (gegrond of ongegrond).
15. De klachtencommissie kan geen boetes of andere sancties opleggen. Wel kan een zwaarwegend advies aan beide partijen worden meegegeven bij de uitspraak.

Artikel 7 ORGANISATIE VAN DE WERKZAAMHEDEN

1. Het secretariaat LKMH doet alles wat nodig is voor een tijdige afhandeling voor de bemiddeling van de klacht dan wel voor een goede uitoefening van haar taken.
2. De klachtencommissie vergadert zoveel als voor een tijdige afhandeling van de klacht dan wel zo vaak als voor een goede uitoefening van haar taken nodig is.
3. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie roept de klachtencommissie op verzoek van de voorzitter bijeen en doet daarvan minimaal een week voor de bijeenkomst per e-mail, telefoon of whatsapp mededeling aan de leden van de commissie.
4. Bij te voorziene afwezigheid van een lid bij de bijeenkomst van de klachtencommissie doet dit lid hiervan zo spoedig mogelijk mededeling aan de voorzitter.
5. De voorzitter draagt vervolgens zorg voor vervanging van het afwezige lid.
6. De vergaderingen van de klachtencommissie vinden bij voorkeur online plaats.
7. Bij de vergadering zijn geen andere personen aanwezig dan die rechtstreeks betrokken zijn bij de behandeling van de klacht. De vergadering heeft een besloten karakter.
8. De ambtelijk secretaris stelt in overleg met de voorzitter de agenda op van de bijeenkomsten en zorgt voor de verzending hiervan met de overige stukken aan de leden.
9. Bij een behandeling van de klacht waarborgt de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie dat alle betrokkenen minimaal drie werkdagen voor de behandeling in het bezit zijn van alle voor de behandeling van de klacht benodigde stukken.
10. Van de behandeling van een klacht wordt een dossier bijgehouden.

11. Voor 1 maart van elk jaar stelt de klachtencommissie een jaarverslag op met betrekking tot haar werkzaamheden in het voorgaande jaar en stuurt dit uiterlijk op die datum naar het bestuur van LKMH, waarin wordt aangegeven:

- een overzicht met daarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
- de samenstelling oftewel de leden van de klachtencommissie per klacht;
- een beknopte beschrijving van de klachten;
- de uitspraken van de klachtencommissie;
- de adviezen van de klachtencommissie;
- eventuele afwijkingen van de klachtenprocedure die hebben plaatsgevonden.

Leverancier ontvangt jaarlijks een persoonlijk verslag met daarin een overzicht van klachten die zijn gemeld bij het secretariaat LKMH, voor zover deze betrekking hebben op de leverancier.

12. Het secretariaat LKMH draagt zorg voor een juiste dossiervoering en archivering van de stukken.

Artikel 8 GEHEIMHOUDINGSPLICHT

Alle leden van de klachtencommissie, de mediator en het secretariaat zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van de behandeling van een klacht bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, ook na beëindiging van de klacht of de functie. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de behandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.

Artikel 9 MELDINGSPLICHT

Indien de klachtencommissie mogelijke problemen signaleert met betrekking tot de veiligheid of gezondheid van gebruiker, welke een direct gevolg zijn van het geleverde product, de geleverde dienst of de bejegening vanuit de leverancier, dan bestaat er voor de klachtencommissie LKMH een meldingsplicht; in eerste instantie richting de verantwoordelijke leverancier en bij geen respons in tweede instantie richting de relevante overheidsinstelling

Artikel 10 OVERIGE BEPALINGEN

4. Het klachtenreglement wordt vastgesteld door FHI, Nederlandse brancheorganisatie voor Medische Technologie en kan door het bestuur LKMH worden gewijzigd of een nieuw reglement worden vervangen, gehoord hebbende de klachtencommissie.
5. Een evaluatie van het klachtenreglement zal plaatsvinden een jaar nadat het reglement in werking is getreden. Daarna vindt evaluatie iedere drie jaar plaats.
6. Het klachtenreglement treedt in werking op 1 januari 2021.