

## **Klachtenreglement van de Klachtencommissie Bewegingsvisie voor de bij Bewegingsvisie aangesloten orthopedisch instrumentmakers**

1. Alvorens een klacht ingediend wordt bij de Klachtencommissie Bewegingsvisie, wendt de cliënt zich in eerste instantie tot het bedrijf dat geleverd heeft. De cliënt kan een afspraak maken, waarin het betreffende bedrijf haar alsnog zo goed mogelijk van dienst probeert te zijn. Het bedrijf is gehouden met de cliënt tot een oplossing te komen. Daartoe zal een interne klachtenfunctionaris zorg dragen dat de kwestie opgelost wordt. Wanneer zij er samen niet uit komen, staat het de cliënt vrij de een klacht bij de Klachtencommissie Bewegingsvisie in te dien door de volgende procedure te volgen.
2. Een klacht van of namens een cliënt dient schriftelijk bij de voorzitter van de Klachtencommissie Bewegingsvisie te worden ingediend. Dit kan per post naar Klachtencommissie Bewegingsvisie, Antwoordnummer 7132, 3990 TC Houten of per e-mail naar [klachtencommissie@bewegingsvisie.nl](mailto:klachtencommissie@bewegingsvisie.nl). Ontvangst van uw klacht wordt binnen twee werkdagen schriftelijk door de voorzitter van de commissie bevestigd.
3. De schriftelijke klacht bevat tenminste: naam en adres van de klager; naam van de orthopedisch instrumentmakerij/persoon over wie geklaagd wordt; een omschrijving van de klacht en de gronden waarop deze berust.
4. Onder een klacht wordt verstaan iedere melding van of namens een cliënt, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie.
5. Bij de Klachtencommissie Bewegingsvisie ingediende klachten worden conform de Wet Klachtrecht Cliënt Zorgsector behandeld.
6. Voor het afhandelen van een klacht volgt de Klachtencommissie Bewegingsvisie de volgende procedure. De Klachtencommissie Bewegingsvisie:
  - a. bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie;
  - b. stelt binnen uiterlijk drie weken na ontvangst van de schriftelijke klacht de klager en beklaagde in de gelegenheid mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd;
  - c. beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager;
  - d. neemt een standpunt in;
  - e. informeert binnen vier weken na ontvangst van de schriftelijke klacht de klager, beklaagde en eventueel andere betrokken partijen, schriftelijk en met redenen omkleed inzake haar beslissing over de gegrondheid van de klacht;
  - f. zal bij afwijking van de onder e bedoelde termijn daarvan in ieder geval binnen deze termijn schriftelijk en met redenen omkleed mededeling doen aan de klager, beklaagde en eventueel andere betrokken partijen onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie Bewegingsvisie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

7. De orthopedisch instrumentmakerij, op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft, deelt klager en Klachtencommissie Bewegingsvisie zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak schriftelijk mede of zij naar aanleiding daarvan maatregelen neemt en, zo ja, welke.
8. Bij afwijking van de in lid 7 bedoelde termijn, zal de orthopedisch instrumentmakerij, op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft, daarvan in ieder geval binnen deze termijn schriftelijk en met redenen omkleed mededeling doen aan de klager en Klachtencommissie Bewegingsvisie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.
9. Klager en beklagde mogen zich bij de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan.
10. Bij twijfel aan diens onpartijdigheid kan de klager en/of beklagde de Klachtencommissie Bewegingsvisie verzoeken een lid van de commissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen.
11. Verzoeken tot uitsluiting van leden van de Klachtencommissie Bewegingsvisie aan behandeling van de klacht worden ingewilligd indien de meerderheid van de leden van de commissie instemt.