

Klachtenreglement van de Bewegingsvisie klachtenfunctionaris voor de bij Bewegingsvisie aangesloten orthopedisch instrumentmakers

1. Alvorens een klacht ingediend wordt bij de Bewegingsvisie klachtenfunctionaris, 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 een klacht bij de Bewegingsvisie Klachtenfunctionaris in te dienen door de volgende procedure te volgen.
2. Een klacht van of namens een cliënt dient schriftelijk bij de klachtenfunctionaris van Bewegingsvisie te worden ingediend. Dit kan per post naar Bewegingsvisie klachtenfunctionaris, Hyacinthstraat 57, 8013 XX Zwolle of per e-mail naar info@bewegingsvisie.nl. Ontvangst van uw klacht wordt binnen vijf werkdagen schriftelijk door de Bewegingsvisie klachtenfunctionaris 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 Bewegingsvisie klachtenfunctionaris ingediende klachten worden conform de Wet Klachtrecht Cliënt Zorgsector behandeld.
6. Voor het afhandelen van een klacht volgt de Bewegingsvisie klachtenfunctionaris de volgende procedure.

De Bewegingsvisie klachtenfunctionaris:

- 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 beklagde in de gelegenheid mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging of het product 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 5 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht de klager, beklagde 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, beklagde en eventueel andere betrokken partijen onder vermelding van de termijn waarbinnen de Bewegingsvisie Klachtenfunctionaris haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
7. De orthopedisch instrumentmakerij, op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft, deelt klager en Bewegingsvisie klachtenfunctionaris zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 5 werkdagen 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 de Bewegingsvisie klachtenfunctionaris 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 Bewegingsvisie klachtenfunctionaris verzoeken de klacht niet zelf in behandeling te nemen, maar over te dragen aan de reserve klachtenfunctionaris.
 11. Verzoeken tot uitsluitel van de Bewegingsvisie klachtenfunctionaris bij de behandeling van een klacht worden ingewilligd indien de meerderheid van de Bewegingsvisie B.V. aandeelhouders instemt.