

Klachtenprocedure EllaHaarWerk

Beide partijen zijn gebaat bij een snelle en adequate afhandeling.

1. Als er een klacht is, wordt de cliënt gevraagd het klachtenformulier in te vullen. Dit formulier kan worden toegezonden of worden gedownload van de website.
2. De ontvangst van het klacht(en)formulier wordt binnen 1 week bevestigd.
3. Klachtformulier wordt door Ella Haarwerken verwerkt in het klantenbehandelformulier.
4. Acties, zoals opgenomen in het klachtenbehandelformulier, worden afgewerkt.
5. Klachten worden zowel schriftelijk als elektronisch bewaard. Schriftelijk in het clientendossier (als klacht is afgehandeld) en in de klachtenordner, elektronische in een map met klachten. De ordner en de map zijn onderverdeeld in "klachten in behandeling" en "klachten afgehandeld".
6. EllaHaarWerk zal binnen 2 weken na ontvangst een correctievoorstel aanbieden.
7. Indien niet tot een gezamenlijk oplossing wordt gekomen, dient de casus door de cliënt/klager te worden aangemeld bij de klachtencommissie. De klachtencommissie kan een klacht gegrond of ongegrond verklaren.
8. Indien een van de partijen het niet eens is met de uitspraak van de klachtencommissie kan hij de casus schriftelijk aanmelden als geschil bij de ANKO. Dit is voor beide partijen een bindende uitspraak.

Toelichtingen

Toelichting van het aanmelden van de casus bij de klachtencommissie en geschillencommissie

Het aanmelden van de casus bij de klachtencommissie

Indien de klager en de leverancier niet tot een gezamenlijk oplossing zijn uitgekomen, dient de casus door de cliënt/klager te worden aangemeld bij de klachtencommissie. Volgens de Wet Klachtrecht Clienten Zorgsector moet elke leverancier van medische hulpmiddelen de beschikking hebben over een klachtencommissie. Dit kan middels de klachtencommissie van ANKO.

De klachtencommissie dient te werken volgens de eisen van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

De klachtencommissie moet bestaan uit ten minste drie leden, waaronder een externe voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de leverancier. Verder mag aan de behandeling van de klacht niet worden deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft. De commissie moet verder een klachtenreglement hebben en jaarlijks rapporteren aan de Inspectie Volksgezondheid.

De klachtencommissie kan een klacht gegrond of ongegrond verklaren.

Het aanmelden van de zaak bij de geschillencommissie van ANKO.

Indien een van de partijen het niet eens is met de uitspraak van de klachtencommissie kan hij de casus schriftelijk aanmelden als geschil bij de ANKO.

De taak van de Geschillencommissie is het geven van een voor beide partijen bindende uitspraak waarbij in ieder geval zal worden nagegaan of de desbetreffende leverancier heeft voldaan aan de eisen van de erkenningsregeling en aan de kwaliteitseisen van de ANKO.