

Medux Klachtenregeling

Effectief en laagdrempelig

juli 2024

Inleiding

Medux wil een goede dienstverlening bieden die aansluit op de behoeften van de klant en opdrachtgevers. Bij het verlenen van een goede dienstverlening past ook een goede omgang met (signalen van) onvrede over het geleverde product, de service of de dienstverlening geboden door medewerkers van Medux.

Wij stimuleren een open klimaat voor het bespreken en behandelen van uitingen van onvrede over onze dienstverlening, met inachtneming van de privacy van zowel klager als aangeklaagde. Iedere uiting van onvrede, ongeacht de uitingsvorm, wordt gezien als een signaal en krijgt serieus aandacht. Een uiting van onvrede is een formele klacht als deze schriftelijk, dan wel mondeling met verzoek tot registratie bij Medux of één van haar labels is ingediend.

Dit document beschrijft de procedure rond het ontvangen, verwerken, herstellen, behandelen en leren van klachten en andere vormen van uitingen van onvrede.

Het klachtrecht is naast genoegdoening van de klant en reparatie van geleden schade ook vooral een kwaliteitsinstrument; van klachten kan men leren en deze kunnen aanleiding zijn om maatregelen te treffen om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. Medux: Medux en haar labels Medipoint, HartingBank, MHG, Atlas Kidtech en Orthototaal;
 - b. Klant: een natuurlijke persoon aan wie een hulpmiddel geleverd is of wordt en/of die gebruik maakt van de service dienstverlening van onze organisatie;
 - c. Opdrachtgever: een betalende instantie, met wie Medux een contract afgesloten heeft voor de levering van hulpmiddelen en/of service dienstverlening.
 - d. Klacht(en): een uiting van onvrede die schriftelijk dan wel mondeling is ingediend bij Medux, aangaande:
 - a. geleverde of te leveren product;
 - b. service dienstverlening;
 - c. telefonische, digitale of fysieke bereikbaarheid;
 - d. communicatie
 - e. houding en gedrag (van een medewerker van Medux).
 - e. Klager: degene die een Klacht indient, zijnde een Klant of diens Vertegenwoordiger of een Opdrachtgever.
 - f. Vertegenwoordiger: de ouder(s) of de mentor van een Klant aan wie een hulpmiddel of dienstverlening is geleverd, door wie de Klant vertegenwoordigd wordt.
 - g. Aangeklaagde: degene op wie de klacht betrekking heeft, zijnde Medux zelf of een persoon die voor Medux werkzaam is.
 - h. Klachtencoördinator: de door Medux aangewezen en daartoe geschikt geachte persoon die belast is met de bewaking van het klachtenregister, de tijdige afhandeling van Klachten en de rapportage over het aantal en de aard van de Klachten.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 De Klachtencoördinator

1. De Klachtencoördinator is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de Klacht betrekking heeft.
2. De Klachtencoördinator heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:
 - a. Beheer van het klachtenregister.
 - b. Bewaking van de tijdige afhandeling van de Klacht.
 - c. Opstellen van een maandelijkse rapportage over het aantal en de aard van de Klachten.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 3 Het indienen van een Klacht

1. Medux beschrijft op haar website en/of bij aflevering van een hulpmiddel op welke wijze een Klacht schriftelijk, dan wel mondeling kan worden ingediend.
2. Een Klacht kan worden ingediend door:
 - a. de Klant;
 - b. diens Vertegenwoordiger;
 - c. de Opdrachtgever

Artikel 4 Behandeling van de Klacht

1. Medux waarborgt dat de Klacht op een zorgvuldige wijze wordt behandeld.
2. Medux neemt een Klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als het gaat om:
 - a. een Klacht over een gedraging van een persoon die niet voor Medux werkzaam is;
 - b. als de Klacht geen betrekking heeft op een door Medux geleverd product of de Medux dienstverlening (service, onderhoud, bereikbaarheid, gedraging van medewerkers);
 - c. dezelfde Klacht van dezelfde klager die reeds door Medux is behandeld;
 - d. een gelijke Klacht nog in behandeling is;
 - e. een intrekking van de Klacht door Klager. De Klager kan de Klacht intrekken door schriftelijk aan Medux te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de Klacht wenst.
3. Indien Medux een Klacht niet in behandeling neemt of de behandeling staakt, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan Klager.

4. Medux beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. De Klacht moet binnen zes weken zijn afgehandeld, met de mogelijkheid van een eenmalige verlenging door Medux van maximaal 4 weken indien een zorgvuldig onderzoek daarom vraagt. Indien Medux voorziet dat voor een zorgvuldige beoordeling van de Klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk mee aan de Klager en aan degene op wie de Klacht betrekking heeft. Indien een Opdrachtgever betrokken is, wordt deze ook geïnformeerd. Medux meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden.
5. Medux zendt zijn oordeel over de Klacht aan de Klager, aan degene op wie de Klacht betrekking heeft en indien een Opdrachtgever betrokken is, ook aan de Opdrachtgever. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de Klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de Klacht en geeft aan of de Klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

Artikel 5 Beoordeling Klacht die op meerdere partijen betrekking heeft

1. Indien een Klacht betrekking heeft op een levering of dienstverlening die door meerdere partijen in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de Klager meldt dat hij de Klacht ook bij andere partijen heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de Klacht door de verschillende partijen bij wie hij de Klacht heeft ingediend, neemt Medux contact op met de andere partijen bij wie de Klacht is ingediend.
2. Medux spreekt met de andere partijen af hoe de Klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke partijen of een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende partijen afzonderlijk.
3. Voorwaarde is dat Klager vooraf schriftelijk heeft bericht dat hij de Klacht ook bij een andere partij heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de Klacht.

Artikel 6 Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen

1. Indien een Klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de Klager is opgelost en de Klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De Klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie. Medux is aangesloten bij de Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen. Deze commissie behandelt klachten over (nalaten van) gedragingen, beslissingen of handelen door medewerkers of directie van een organisatie met het NKH-keurmerk. Bijvoorbeeld als u zich onjuist behandeld voelt door een medewerker van een organisatie of ontevreden bent over de klachtafhandeling. [Klachtregeling](#)

Artikel 7 Archivering klachtendossier

1. Medux bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. De bewaartermijn van klantdossiers is twee jaar na het laatste contact met de klant.

Artikel 8 Geheimhouding

Medux regelt dat een ieder die betrokken is bij de behandeling van Klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 9 Kosten

Voor de behandeling van Klachten brengt Medux geen kosten in rekening aan de Klager of degene op wie de Klacht betrekking heeft. Klager kan voor de behandeling van de Klacht geen kosten in rekening brengen bij Medux.

Artikel 10 Openbaarmaking klachtenregeling

Medux brengt deze regeling onder de aandacht van klanten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hen desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van Medux te plaatsen.

Artikel 11 Evaluatie

1. Medux evalueert deze klachtenregeling binnen 2 jaar na inwerkingtreding of vaker indien desgewenst of noodzakelijk.
2. Medux betreft bij iedere evaluatie ten minste de Klachtencoördinator, de ondernemingsraad en de groepsdirectie.

Artikel 12 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist Medux.

Artikel 13 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door Medux.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de groepsdirectie ter advisering voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 14 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 01-09-2024