

## **Klachtenregeling Beperfect Clinics B.V. (Perfect Smile)**

De behandeling van klachten bij Beperfect Clinics B.V. (hierna 'Perfect Smile') wordt uitgevoerd door een onafhankelijke klachtencommissie. Aan deze commissie kunnen klachten worden voorgelegd door cliënten over de door Perfect Smile verleende zorg. Het verdient de voorkeur dat klachten eerst worden besproken met de medewerker van Perfect Smile die de zorg heeft verleend of de directie van Perfect Smile en dat de klacht pas wordt voorgelegd aan de klachtencommissie als dit gesprek niet tot een voor de cliënt bevredigende oplossing heeft geleid. Na onderzoek naar de klacht doet de klachtencommissie een schriftelijke uitspraak over de klacht. Zij oordeelt of de klacht gegrond dan wel ongegrond is.

### **Bereikbaarheid**

De klachten kunnen worden gericht aan de klachtencommissie van Perfect Smile, Utrechtseweg 325, 3818 EK Amersfoort.

### **Klachtreglement 'Perfect Smile'**

#### **Artikel 1 – Algemene bepalingen**

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder : Beperfect Clinics B.V. (hierna 'Perfect Smile');
- b. directie : de directie van de zorgaanbieder;
- c. klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in de artikelen 5-7 van deze regeling;
- d. cliënt : natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg verleent of heeft verleend;
- e. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is;
- f. klager : degene die een klacht indient;
- g. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- m. (wettelijk) vertegenwoordiger : ouder, voogd mentor, bewindvoeder of curator vastgelegd in een beschikking van de rechter en in die positie budgethouder.

#### **Artikel 2 - Wie een klacht kan indienen**

Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:

- a. de betreffende cliënt;
- b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
- c. diens gemachtigde;
- d. diens nabestaanden.

### **Artikel 3 - Het indienen van een klacht**

1. Een klacht wordt door de klager ingediend bij de klachtencommissie van Perfect Smile. De klacht dient schriftelijk ingediend te worden.
2. Om in behandeling te kunnen worden genomen dient de klacht te zijn voorzien van:
  - a. Naam van de klager
  - b. Adres van de klager
  - c. Datum van indiening
  - d. Aanduiding van tegen wie de klacht gericht is
  - e. Omschrijving van de klacht

### **Artikel 4 - Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit drie leden, waaronder een voorzitter.
2. De directie benoemt de leden van de klachtencommissie. De directie benoemt de voorzitter van de klachtencommissie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. De directie stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen éénmaal aansluitend herbenoemd worden.

### **Artikel 5 - Werkwijze van de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen twee weken na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. Een machtigingsformulier voor inzage in deze gegevens wordt in dat geval meegezonden.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen twee weken na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de

gelegenheid om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

6. De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.

### **Artikel 7 - Uitspraak klachtencommissie**

1. De klachtencommissie doet binnen drie maanden na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

2. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.

3. De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:

- a. de klager;
- b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
- c. de aangeklaagde;
- d. de directie

### **Artikel 8 - Oordeel directie**

1. De directie deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie over een klacht aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de klachtencommissie schriftelijk mee of hij het oordeel onderschrijft en of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

2. Bij afwijking van deze termijn deelt de zorgaanbieder dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie. De directie vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

Deze klachtenregeling treedt in werking per 1 januari 2012