



> Retouradres: Postbus 2518 6401 DA Heerlen

AANGETEKEND

Perfect You Nederland B.V.
t.a.v. het bestuur
Luchthavenweg 81 unit 128
5657 EA EINDHOVEN

Datum: 18 februari 2020
Onderwerp: Beschikking tot oplegging last onder dwangsom ex artikel 29,
eerste lid van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, in
samenhang met artikel 5:32 van de Algemene wet bestuursrecht
Ons kenmerk: 2020-2456808/LD2003828/WKKGZ/IG/eb

Geachte bestuurder,

Per aangetekende brief van 2 december 2019 heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de inspectie) u geïnformeerd over haar voornemen tot het opleggen van een last onder dwangsom ex artikel 29, eerste lid van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna: Wkkgz), in verbinding met artikel 5:32 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb), wegens het niet voldoen aan de artikelen 13, 15 en 18, eerste en vijfde lid van de Wkkgz. Met deze brief geeft de inspectie gevolg aan haar voornemen en legt Perfect You Nederland B.V. een last onder dwangsom op, om de naleving van de artikelen 13, 15 en 18, eerste en vijfde lid van de Wkkgz alsnog bestuursrechtelijk af te dwingen.

Zienswijze last onder dwangsom

In het voornemen van 2 december 2019, met kenmerk 2019-2415111/WKKGZ/IG/eb, heeft u de mogelijkheid gekregen uw zienswijze te geven. Dit kon tot uiterlijk 30 december 2019.

U heeft van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt. Er zijn voor mij dan ook geen redenen om van mijn voornemen af te zien.

Bevindingen

De inspectie heeft onderzoek gedaan naar de naleving van de artikelen 13, 15 en 18, eerste en vijfde lid van de Wkkgz door uw zorginstelling. Het inspectieonderzoek heeft geleid tot de volgende bevindingen:

Op 21 december 2018 heeft de inspectie u een brief met kenmerk 2018-2217206/2017683/WV/ew waarin de klachtenregeling is opgevraagd. Op 25 januari 2019 heeft de inspectie vervolgens informatie over de klachtenregeling gevorderd in een brief met kenmerk 2019-2231072/2017683/WV/ew. Perfect You Skin heeft hier op 4 februari 2019 op gereageerd. U verwijst naar de algemene voorwaarden op het intake formulier en naar een onafhankelijke commissie www.eris.letsmissgegaan.nl. Op basis van deze informatie, heeft de inspectie geconstateerd dat Perfect You Skin niet beschikt

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

Bureau Opsporing en Boetes
Team JMV
Stadsplateau 1
3521 AZ Utrecht
Postbus 2518
6401 DA Heerlen
T 088 120 50 00
F 088 120 50 01
www.igj.nl

**Inlichtingen omtrent
aanlevering:**

Helpdesk CIBG
T 070 340 69 00
1aardocumentmv@minvws.nl

**Inlichtingen omtrent
handhaving:**

IGJ- Meldpunt
T 088 120 50 00
meldpunt@igj.nl

Bijlage

1. Q&A

over een laagdrempelige en effectieve opvang van klachten en daarmee niet voldoet aan de eisen zoals neergelegd in de Wkkgz.

Datum
18 februari 2020

De inspectie heeft Perfect You Skin per brief van 4 juni 2019 met kenmerk 2019-2302041/2017683/WV/ew, verzocht de tekortkomingen te herstellen en dit aan te tonen door een kopie van de regeling toe te sturen, of de link te geven naar de plek waar de klachtenregeling terug te vinden is. Daarnaast werd u verzocht het bewijs van inschrijving bij www.erisietsmisgegaan.nl toe te voegen. U heeft tot uiterlijk 18 juni 2019 de tijd gekregen om te reageren. U heeft hier niet op gereageerd. U heeft echter wel de website van uw bedrijf aangepast. Op 22 augustus 2019 heeft u telefonisch contact gehad met mevrouw xx, medewerker meldpunt IGJ. In dit gesprek is u uitgelegd aan welke verplichtingen u moet voldoen op grond van hoofdstuk 3 van de Wkkgz en waarom u hier momenteel niet aan voldoet. Dit gesprek is bevestigd bij brief van 23 augustus 2019 met kenmerk 2019-2338855/2017683/WV/ew. Hierin is uiteengezet dat uw klachtenregeling niet op orde is omdat:

- uw website bevat tegenstrijdige informatie. In uw algemene voorwaarden verwijst u naar de website www.erisietsmisgegaan.nl voor wat betreft de afhandeling van klachten en geschillen, maar onder het kopje 'klachten' komt deze informatie niet terug;
- de website heeft twee kopjes 'klachten' hetgeen zorgt voor onduidelijkheid
- onder het kopje 'klachten' verwijst u naar een 'button', maar deze button is niet geplaatst;
- in de algemene voorwaarden hanteert u een uiterste termijn voor het indienen van een klacht;
- de beschrijving van uw klachtenregeling laat niet zien welke stappen een cliënt kan doorlopen op het moment dat hij/zij een klacht wilt indienen;
- contactgegevens van uw klachtenfunctionaris en geschilleninstantie zijn niet eenvoudig te vinden.

Uw organisatie beschikt niet of niet volledig over een laagdrempelige en effectieve opvang van klachten en voldoet daardoor niet artikel 13 van de Wkkgz. U bent opnieuw verzocht de klachtregeling aan te passen en een kopie van de nieuwe klachtregeling toe te sturen, of de link te delen waar uw klachtenregeling terug te vinden is. De uiterlijke reactietermijn was 11 september 2019. Ook hier heeft de inspectie geen reactie op ontvangen. Aangezien de inspectie op 11 oktober 2019 nog steeds geen reactie van Perfect You Skin heeft ontvangen, is niet aangetoond dat Perfect You Skin beschikt over een laagdrempelige en effectieve opvang van klachten.

Conclusie

Op basis van voornoemde bevindingen concludeert de inspectie dat Perfect You Nederland B.V. niet dan wel niet volledig heeft voldaan aan artikel 13 van de Wkkgz.

Last onder dwangsom

Om de naleving van de verplichting tot naleving van artikel 13 van de Wkkgz alsnog te bewerkstelligen, leg ik Perfect You Nederland B.V., op grond van artikel 29 Wkkgz in samenhang met artikel 5:32 Awb een Jast onder dwangsom op.

De last onder dwangsom heeft de volgende inhoud:

U moet alsnog voldoen aan de verplichting tot het hebben van een laagdrempelige en effectieve opvang van klachten. Concreet dient u hiertoe aan te tonen dat u aan artikel 13 van de Wkkgz voldoet door alsnog uw klachtenregeling aan te passen en als bewijs daarvan een kopie van de klachtenregeling op te sturen, dan wel de link te geven waar uw klachtenregeling terug te vinden is.

Datum
18 februari 2020

Ik verbind aan deze last een dwangsom van € 1.000,- per week, met een maximum van 10 weken. Het maximumbedrag aan dwangsommen bedraagt dus € 10.000,-.

Voor deze last geldt een begunstigingstermijn van vier weken, die aanvangt op de eerste dag na dagtekening van dit besluit. Dit betekent dat u gedurende deze vier weken aan de last kunt voldoen zonder dat daadwerkelijk een dwangsom wordt verbeurd.

Zienswijze openbaarmaking

U heeft geen gebruik gemaakt van de gegeven mogelijkheid een zienswijze te geven op de voorgenomen zakelijke weergave van de overwegingen en het dictum van de last onder dwangsom (hierna: zakelijke weergave). Er zijn dan ook geen redenen om van mijn voornemen af te zien.

Besluit tot openbaarmaking

Op grond van artikel 44, eerste lid, van de Gezondheidswet in samenhang gelezen met artikel 3.1 van onderdeel II van de bijlage bij het Besluit openbaarmaking toezicht- en uitvoeringsgegevens Gezondheidswet en Jeugdwet is de inspectie verplicht om de in de wet aangewezen informatie openbaar te maken. Deze verplichting geldt ook in het kader van het opleggen en beëindigen van een last onder dwangsom.

Gelet op het bovenstaande maakt de inspectie de zakelijke weergave, de publicatieversie van het onderliggende rapport met een bijbehorend persbericht openbaar. Deze informatie wordt op de website van de inspectie (www.igj.nl) geplaatst en blijft daar voor een periode van 5 jaar voor iedereen toegankelijk.

Reactiemogelijkheid

U mag een schriftelijke reactie geven op de openbaar te maken informatie. Indien u van deze mogelijkheid gebruikt maakt, wordt uw reactie bij de hierboven genoemde zakelijke weergave op de website van de inspectie geplaatst.

Uw reactie moet aan de volgende eisen voldoen:

- Maximaal 200 woorden;
- Geen aanstootgevend taalgebruik;
- Geen reclame voor bedrijven of producten;
- Geen (bijzondere) persoonsgegevens over andere personen of gegevens van andere bedrijven (derden);
- Geen strafrechtelijke gegevens.

Indien uw reactie niet aan de eisen voldoet zal de inspectie woorden of delen van uw reactie weglakken. Gelakte woorden tellen mee voor het maximale aantal van 200 woorden.

U kunt uw reactie tot uiterlijk 6 weken na dagtekening van dit besluit indienen. Een reactie die te laat is ingediend zal niet worden gepubliceerd. Indien u wenst dat de inspectie uw schriftelijke reactie tegelijk met de zakelijke weergave op de website plaatst, dan ontvang ik deze reactie tot uiterlijk twee weken) na dagtekening van dit besluit. Dit betekent dat ik op 3 maart 2020 vóór 12:00 uur uw reactie moet hebben ontvangen.

Datum
18 februari 2020

De inspectie ontvangt uw reactie bij voorkeur per e-mail. U kunt uw reactie sturen naar het volgende e-mailadres: meldpunt@iqj.nl. Indien u niet kunt of wilt e-mailen, kunt u uw reactie ook versturen per post naar:

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Postbus 2518
6401 DA Heerlen

Vermeld bij uw reactie het volgende nummer:
2020-2443806/LD2003813/WKKGZ/IG/eb Zonder dit nummer kunnen wij uw reactie mogelijk niet of niet tijdig plaatsen.

Bent u het niet eens met openbaarmaking?

Wilt u niet dat de zakelijke weergave van de last onder dwangsom openbaar gemaakt wordt, dan moet u twee dingen doen. Allereerst is het nodig om bezwaar te maken tegen dit besluit bij het Ministerie van VWS (zie hieronder voor een toelichting). Daarnaast is het nodig om een verzoek te doen bij de rechter om de zakelijke weergave van de last onder dwangsom en het onderliggende rapport niet te publiceren. Zo'n verzoek wordt een verzoek om een voorlopige voorziening genoemd (zie hieronder voor een toelichting). Wanneer u een verzoek om een voorlopige voorziening heeft gedaan dan verzoekt de inspectie u een afschrift van dit verzoek naar meldpunt@iqj.nl te sturen. Om u hiervoor de tijd te geven zal de inspectie voornoemde informatie niet eerder dan 3 maart 2020 om 12:00 uur op haar website plaatsen.

Let op: de last onder dwangsom geldt per direct. Hieronder in de toelichting kunt u lezen, wat u moet doen, wanneer u niet eens bent met de last onder dwangsom.

Ik ga ervan uit u met het bovenstaande voldoende te hebben geïnformeerd.
Indien u een toelichting op dit besluit wenst dan kunt u contact opnemen met het
IGJ-Meldpunt onder 088 120 50 00.

Datum
18 februari 2020

Hoogachtend,

De Minister voor Medische zorg,
namens deze,



mr. drs. A. Driesprong,
Directeur Beleid, Juridische Zaken, Communicatie en Bureau Opsporing en Boetes
(BJCB) van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

Toelichting bezwaar

Heeft u vragen over deze beslissing of bent u het er niet mee eens? Kijk dan op
<http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/vws/bezwaarschriften-vws>. Daar wordt
uitgelegd wat u kunt doen als u het niet eens bent met de beslissing en misschien
bezwaar wilt maken. Er staan voorbeelden waarmee u de kans op een succesvol
bezwaar kunt inschatten.

Wilt u een bezwaarschrift sturen, dan moet dit binnen zes weken na de datum die
bovenaan deze brief staat. Let op: doe dit op tijd, anders kan uw bezwaar niet
worden behandeld.

Het bezwaarschrift e-mailt u naar: WJZ.bezwaarenberoep@lminvws.nl, bij
voorkeur met een ingescande handtekening. Indien u het bezwaarschrift per e-
mail indient zonder ondertekening, bestaat de mogelijkheid dat u op een later
moment verzocht wordt om bewijs te leveren dat u bevoegd bent tot het indienen
van het bezwaar.

Indien u niet kunt of wilt e-mailen, kunt u uw bezwaarschrift ook versturen per
post naar:

de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
t.a.v. Directie Wetgeving en Juridische Zaken,
Postbus 20350,
2500 EJ Den Haag.

U kunt uw bezwaarschrift ook faxen naar: (070) 340 59 84.

Datum
18 februari 2020

Noem in het bezwaarschrift:

- uw naam en adres
- de datum
- het kenmerk van deze brief
(deze gegevens vindt u in de rechterkantlijn)
- geef aan waarom u het niet eens bent met de beslissing

Vergeet niet om uw bezwaarschrift te ondertekenen en van een datum te voorzien. Wilt u zo vriendelijk zijn om een kopie van deze brief mee te sturen met het bezwaarschrift?

Toelichting voorlopige voorziening

Het indienen van een bezwaarschrift heft de werking van dit besluit niet op. Als u een bezwaarschrift heeft ingediend, dan kunt u daarnaast ook een voorlopige voorziening aanvragen waarmee mogelijk de werking van dit besluit betreffende de last onder dwangsom, kan worden opgeschort.

Indien dit, gelet op de betrokken belangen, onverwijlde spoed vereist dan kunt u de voorzieningenrechter van de sector bestuursrecht van de bevoegde rechtbank verzoeken een voorlopige voorziening te treffen. Voor informatie over het indienen van een verzoek bij de voorzieningenrechter verwijs ik u naar de website van 'de Rechtspraak' (www.rechtspraak.nl).

Bij het verzoek om een voorlopige voorziening wordt griffierecht geheven