

Klachtenprocedure

ORTHOPEDISCHE SCHOENEN



De Maatschoenmaker

— ORTHOPEDISCHE SCHOENTECHNIEKEN

Ondanks onze inspanningen kan het gebeuren dat u over bepaalde zaken niet tevreden bent. Wij vinden het vervelend als u met deze klachten blijft rondlopen. Het uiten van uw mening is voor ons van groot belang. Daarom voor u en ons deze klachtenprocedure. Wij zullen er alles aan doen om samen met u de juiste oplossing te vinden.

Procedure

Indien u een klacht heeft zal onderstaande klachtenprocedure samen met u worden doorlopen.

Het leveren van de gewenste voorziening

U heeft een medisch hulpmiddel geleverd gekregen. Ondanks het feit dat wij uitgebreid met u de mogelijkheden, onmogelijkheden en eventuele beperkingen van de verstrekking hebben besproken, kan het toch zo zijn dat de verstrekking niet voldoet aan de eisen die van een dergelijke verstrekking mag worden verwacht. Deze procedure legt uit hoe u kunt handelen in het geval u niet tevreden bent over de geleverde verstrekking. Indien wij een 'ontevredenheid' van u hebben vernomen zullen wij deze desgewenst als klacht in behandeling nemen conform de SEMH erkenningsregeling.

Doorloop het interne klachtenprotocol

Wij zullen uw klacht in behandeling nemen en samen met u een oplossing zoeken. Belangrijk hierbij is dat wij u goed op de hoogte houden van hetgeen gaat gebeuren. Mocht u een schriftelijke klacht indienen zult u binnen 5 werkdagen een bevestiging van ons ontvangen en proberen wij u binnen 10 werkdagen een oplossing aan te bieden. Wij gaan ervan uit dat wij uw klacht zo veel mogelijk ter plaatse kunnen oplossen of u direct kunnen vertellen wat wij gaan doen om het op te lossen.

Klachtencommissie NVOS-Orthobanda

Indien u of uw leverancier niet tevreden is met de geboden oplossing heeft zowel u als de leverancier de mogelijkheid om gebruik te maken van de Klachtencommissie NVOS-Orthobanda. Hier kunt de klacht op verschillende manieren indienen:

- Via het digitaal klachtenformulier op www.nvos-orthobanda.nl
- Per email naar klachten@nvos-orthobanda.nl
- Per post:

Klachtencommissie NVOS-Orthobanda

Postbus 22142

1302 CC Almere

De klachtencommissie neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht contact met u op. Zij vragen uw toestemming om uw dossier op te vragen en eventueel aanvullende benodigde informatie. Daarna gaan zij via het principe van hoor en wederhoor kijken wat er aan de hand is en wat een passende oplossing kan zijn. Zodra zij voldoende informatie hebben geven zij hun oordeel aan beide partijen af. Uitgebreide informatie over de werkwijze vindt u in de informatiebrief <https://www.nvos-orthobanda.nl/klachtenregeling>.

WWW.DEMAATSCHOENMAKER.COM

Berg 21 • 5671 CA Nuenen • info@demaatschoenmaker.com

Klachtenformulier



De Maatschoenmaker

— ORTHOPEDISCHE SCHOENTECHNIEKEN

WIJ ZULLEN UW KLACH MET ZORG BEHANDELEN

Welk product hebben wij aan u geleverd?

Orthopedische maatschoenen

Semi-orthopedische schoenen

Verbandschoenen

Overig, namelijk:

Orthopedische voorzieningen aan
confectieschoenen (OVAC)

Confectieschoenen

Steunzolen

Voorlopige orthopedische schoen (VLOS)

Omschrijving van de klacht:

Is er al eerder iets ondernomen om uw klacht te verhelpen?