

Procedure voor klachten over onze dienstverlening of producten

Ondanks onze inspanningen kan het gebeuren dat u over bepaalde zaken niet tevreden bent en 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.

Teneinde uw klacht in behandeling te kunnen nemen verzoeken wij u bijgesloten ontevredenheidsformulier in te vullen en dit bij ons af te geven of naar ons te sturen ter attentie van de Kelly van Angelen.

Wij zullen er alles aan doen om samen met u de juiste oplossing te vinden.

Procedure

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

Het leveren van de gewenste voorziening

U heeft een medische verstrekking 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 aan een dergelijke verstrekking mag worden gesteld. 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 Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

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 dan zult u binnen 5 dagen een bevestiging van ons ontvangen en proberen wij u binnen 10 werkdagen een oplossing aan te bieden. In veel gevallen zullen wij u uitnodigen in Houten voor een afspraak met Marco Okhuysen (eigenaar), op deze manier is er ruimte om gehoord te worden. 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.

Gezamenlijke Klachtencommissie Orthopedische en Medische Hulpmiddelen van de NVOS en Orthobanda

Mochten wij uiteindelijk niet tot een oplossing komen is er nog een mogelijkheid om uw klacht neer te leggen bij de Klachtencommissie van de brancheorganisatie. Hiervoor dient u de klacht schriftelijk aan te melden. Bij voorkeur op een klachtenformulier dat te verkrijgen is bij het secretariaat van de klachtencommissie via klachten@nvos-orthobanda.nl of op de website www.nvos-orthobanda.nl. Hun telefoonnummer is 035-5880495. De NVOS / Orthobanda neemt uw verzoek in behandeling tegen een vergoeding van € 75,00. Indien u volledig in gelijk gesteld wordt, krijgt u het volledige bedrag teruggestort het indienen van een klacht ontvangen zowel u, als de leverancier, van het secretariaat van de klachtencommissie binnen 10 dagen een bevestiging van de ontvangst van de klacht.

De klachtencommissie kan binnen 14 dagen besluiten een vertrouwenspersoon aan te wijzen, die de klacht mondeling zal opnemen bij u als cliënt. De vertrouwenspersoon zal als onafhankelijke derde trachten om met beide partijen tot een bevredigende oplossing te komen. Indien de interventie van de vertrouwenspersoon niet leidt tot het bereiken van overeenstemming over de klacht tussen betrokken partijen meldt de vertrouwenspersoon het resultaat aan de klachtencommissie. De klachtencommissie doet binnen 6 weken uitspraak over de klacht. De uitspraak luidt 'gegrond' of 'ongegrond'. De klachtencommissie kan geen boetes of andere sancties opleggen. Wel kan een advies aan beide partijen worden meegegeven bij de uitspraak.

SEMH Geschillencommissie

Indien u of uw leverancier zich niet kan vinden in de uitspraak van de Gezamenlijke Klachtencommissie Orthopedische en Medisch Hulpmiddelen van de NVOS en Orthobanda kan de klacht, binnen 6 weken na de datum van deze schriftelijke uitspraak, schriftelijk door de partij die het aangaat als geschil aangemeld worden bij het secretariaat van de SEMH, om daarover een oordeel te vragen van de Geschillencommissie. De uitspraak van het SEMH is bindend. U kunt de SEMH schriftelijk bereiken via Postbus 526, 2400 AM Alphen aan den Rijn Nederland.