

Ontevredenheidsformulier



“Voetklachten? Blijf er niet mee lopen!” is onze slogan.

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. Hierdoor kan onze organisatie zich continue verbeteren en kunnen we ook U weer als tevreden klant verwelkomen.

Als U een reactie wenst, vult u onderaan dit formulier uw gegevens in en overhandigt het aan een van onze werknemers. U ontvangt van ons een kopie en binnen 5 werkdagen een reactie over het vervolgtraject. Mochten wij er samen niet tot een goed resultaat komen kunt u gebruik maken van de Gezamenlijke Klachtencommissie Orthopedische en Medisch Hulpmiddelen van de NVOS-Orthobanda (035 – 58 80 495). Wij volgen bij de behandeling van klachten de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. De gehele klachtenprocedure staat op de achterzijde van dit formulier.

Wij zullen uw klacht met zorg behandelen.

Welk product hebben wij aan u geleverd?	
☐ Orthopedische maatschoenen	☐ Steunzolen
☐ Semi orthopedische schoenen	☐ Loop- en hulpmiddelen
☐ Vlos	☐ Confectieschoenen
☐ Verbandschoenen	☐ Overig, namelijk:

Omschrijving van de klacht:

Is er iets ondernomen om uw klacht te verhelpen?

Naam: _____

Adres: _____

Telefoon: _____

	Revisie	Pagina	Documentnaam
	06 februari 2025	1 van 2	Ontevredenheidsformulier

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.

Om 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 Directie.

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

Procedure

Als 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 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 als klacht in behandeling nemen conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (Wkkgz).

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 zal u direct een bevestiging van ons ontvangen en proberen wij u binnen 5 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.

Gezamenlijke Klachtencommissie Orthopedische en Medische Hulpmiddelen van de 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 van de brancheorganisatie. Hiervoor dient u de klacht schriftelijk binnen 6 weken aan te melden. Bij voorkeur op een klachtenformulier dat te verkrijgen is via de website van NVOS-Orthobanda of het secretariaat van de klachtencommissie (035 – 58 80 495, Postbus 22142, 1302 CC Almere) via klachten@nvos-orthobanda.nl. Na het indienen van een klacht ontvangt 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. Als 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 'ongegronnd'. De klachtencommissie kan geen boetes of andere sancties opleggen. Wel kan een advies aan beide partijen worden meegegeven bij de uitspraak.

	Revisie	Pagina	Documentnaam
	06 februari 2025	2 van 2	Ontevredenheidsformulier