



Shoemedics

ORTHOPEDISCHE SCHOENTECHNIEK

Klachten Procedure

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.

Teneinde uw klacht in behandeling te kunnen nemen verzoeken wij u het formulier “Waar wringt de schoen?” in te vullen en dit bij ons af te geven of naar ons te sturen. U kunt dit formulier opvragen bij uw schoenmaker of ons secretariaat.

Wij zullen er alles aan doen om samen met u de juiste oplossing te vinden. Uiteraard kunt u ook gewoon rechtstreeks uw behandelaar aanspreken en problemen op een meer informele manier ter sprake brengen.

Procedure

Indien u een klacht indient, doorlopen wij onderstaande klachtenprocedure.

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 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.

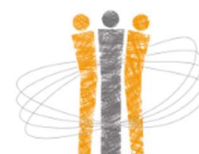
De Geschillencommissie

Indien u niet tevreden is met de geboden oplossing, heeft zowel u, als wij als Shoemedics, de mogelijkheid om gebruik te maken van de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen.

Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat u en wij ons aan de uitspraak moeten



 **Shoemedics**
ORTHOPEDISCHE SCHOENTECHNIEK



de geschillencommissie
zorg

houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan. Voor meer informatie hierover kijkt u op: www.degeschillencommissiezorg.nl.

Externe, onafhankelijke klachtenbehandeling

Shoemedics probeert zo goed mogelijk voor u te zorgen. Toch kan het gebeuren dat u hierover niet tevreden bent. U kunt ons dit laten weten. U kunt uw vraag of klacht voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Een medewerker van het Klachtenloket probeert uw klacht met informatie en advies op te lossen en kan u in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die kan bemiddelen tussen u en ons, zodat we samen alsnog een goede oplossing kunnen vinden. U bereikt het Klachtenloket Zorg gemakkelijk door te bellen naar telefoonnummer 070-310 53 92. Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Of stuur een mail naar info@klachtenloket-zorg.nl. Voor meer informatie kunt u kijken op www.degeschillencommissiezorg.nl

klachtenloket
ZORG

