

Klachtenformulier



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. We streven ernaar om uw klacht op te lossen en gebruiken uw ervaringen in ieder geval om de kwaliteit van onze zorg en service te verbeteren.

Klachtenprocedure

1. Eerste stap klachtenprocedure: oplossing met uw behandelaar

Bent u ergens niet tevreden over? Wij adviseren u dit altijd eerst schriftelijk of mondeling aan uw behandelaar te laten weten. Uiteraard staat het u vrij om uw klacht ook naar de directie sturen. Wij beloven u dat we er alles aan doen om samen met u de juiste oplossing te vinden.

Doorloop het interne klachtenprotocol

Wij zien erop toe dat wij u goed op de hoogte houden van wat er gaat gebeuren. Als u een schriftelijke klacht indient, dan ontvangt u binnen vijf werkdagen een bevestiging van uw behandelaar. Uw behandelaar streeft ernaar u binnen 10 werkdagen een passende oplossing aan te bieden. We gaan ervan uit dat u uw klacht zo veel mogelijk ter plaatse met de betreffende behandelaar op kunt lossen.

2. Tweede stap klachtenprocedure: bemiddeling klachtenfunctionaris Bewegingsvisie

Heeft u het gevoel dat u er met uw behandelaar niet goed uitkomt? Dan kunt u een beroep doen op een klachtenfunctionaris van Bewegingsvisie. Bewegingsvisie is de overkoepelende organisatie van de samenwerkende orthopedische instrumentmakerijen waar uw behandelaar lid van is. Een frisse blik brengt vaak een goede oplossing. Wilt u gebruik van maken van deze mogelijkheid, dan kunt u dit klachtenformulier invullen en naar de klachtenfunctionaris van Bewegingsvisie sturen.

Meer info: De klachtenfunctionaris van Bewegingsvisie bevestigt binnen vijf werkdagen de ontvangst van uw klacht. Daarna wordt u geïnformeerd over de verdere afhandeling van uw klacht. Bij de klachtenfunctionaris van Bewegingsvisie worden ingediende klachten volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) behandeld. Belangrijk om te weten is dat de klachten-functionaris geen officiële klachtencommissie is.

3. Derde stap klachtenprocedure: De Geschillencommissie

Indien er met uw behandelaar of met de klachtenfunctionaris van Bewegingsvisie nog steeds geen passende oplossing is gevonden, hebben zowel u als uw behandelaar de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan De Geschillencommissie. U kunt uw klacht op verschillende manieren indienen:

- Via het digitale klachtenformulier
- Schriftelijk

Meer info: De Geschillencommissie neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht contact met u op. Zij vragen uw toestemming om uw dossier op te vragen en eventuele aanvullende informatie die nodig is. Nadat het dossier compleet is, ontvangt u binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van De Geschillencommissie. Daarna beoordelen zij via het principe van hoor en wederhoor 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. Voor het inschakelen van de geschillencommissie dient een klant 'klachtengeld' te betalen, citaat: "De kosten van de behandeling van een klacht bij de Geschillencommissie bedragen doorgaans tussen de 25 en 152,50 euro. U betaalt op voorhand en indien u (deels) in het gelijk wordt gesteld, krijgt u uw geld (deels) terug."

Voor algemene informatie:

www.bewegingsvisie.nl
info@bewegingsvisie.nl
085 - 401 95 51

De Geschillencommissie

Postbus 90600,
2509 LP Den Haag
070 – 310 53 10

Onderdeel van Bewegingsvisie:

Buchrnhornen

013 - 536 67 01

Orthopaedie 2000

0475 - 32 72 10

ForMotion Orthopedie

038 - 467 27 20

Orthopedie Techniek

Heiloo

072 - 533 58 62

Gardeslen Orthopaedie

0113 - 23 30 80

OTNN

0592 - 300929

Guido Schoenen

Orthopedie

043 - 306 49 48

Plexus Orthopedie

010 - 483 65 89

Heckert & van Lierop

088-2200888

Stel Orthopedie

0592 - 54 25 55

Meijer Orthopedie

035 - 693 62 38

Van Dinter Den Haag

070 - 345 35 84

Klachtenformulier

Datum klacht: _____

Naam: _____

Geboortedatum: _____

Adres: _____

Postcode: _____

Plaats: _____

Telefoonnummer: _____

e-mail: _____

Naam van de persoon door wie u bent behandeld:

Sinds wanneer gebruikt u orthopedische hulpmiddel(en)?

Het betreft een klacht over het volgende product:

- ☐ Orthopedische Instrumentmakerij (orthese, prothese, brace, korset e.d.)
- ☐ Therapeutische Elastische Kousen (steunkousen)
- ☐ Mammacare (borstprothesen e/o aangepaste lingerie en badmode)

Ondergetekende verklaart hierbij dat getracht is de klacht met zijn/haar behandelaar onderling af te handelen en dat dit niet tot de mogelijkheden behoort én geeft de Bewegingsvisie klachtenfunctionaris mandaat zijn/haar dossier in te zien.

Datum: _____

Handtekening: _____

Klachtomschrijving: _____

De betrokken bedrijven

Wilt u hieronder aanvinken over welk bedrijf deze klacht gaat?

- ☐ Buchrnhornen
- ☐ ForMotion Orthopedie
- ☐ Gardeslen Orthopaedie
- ☐ Guido Schoenen Orthopedie
- ☐ Heckert& van Lierop
- ☐ Meijer Orthopedie
- ☐ Orthopaedie 2000
- ☐ Orthopedie Techniek Heiloo
- ☐ OTNN
- ☐ Plexus Orthopedie
- ☐ Stel Orthopedie BV
- ☐ Van Dinter Den Haag

Retouradres:

Bewegingsvisie
Hyacinthstraat 57
8013 XX Zwolle