

Klachtenprocedure

U heeft een medische verstrekking geleverd gekregen. Ondanks het feit dat wij uitgebreid met u de mogelijkheden en eventuele beperkingen van de verstrekking hebben besproken, kan het toch zo zijn dat de verstrekking volgens u niet voldoet aan de eisen die van een dergelijke verstrekking mag worden verwacht.

Hieronder leggen wij u uit hoe u kunt handelen in het geval u niet tevreden bent over de geleverde verstrekking, onze bejegening of over iets anders in relatie tot de door ons geleverde zorg.

Wanneer u een klacht bij ons indient nemen wij die in behandeling conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Dit betekent dat wij eerst zelf proberen de klacht naar uw tevredenheid op te lossen. Wanneer dit niet lukt kunt u contact opnemen met de Nederlandse Vereniging Compressiezorg (NVCZ). En in laatste instantie kunt u zich richten tot de Stichting Erkenningsregeling Leveranciers Medische Hulpmiddelen (SEMH*).

De SEMH heeft tot doel het kwalificeren van leveranciers in de gezondheidszorg; het bevorderen van het imago in de markt van onderhavige leveranciers en het bieden van waarborgen aan afnemers die gebruik maken van door leveranciers aangeboden diensten.

Ons bedrijf is erkend lid van de SEMH en tevens lid van de NVCZ.

Wanneer de klacht wordt ingediend bij de SEMH wordt deze in behandeling genomen door haar orgaan, de Geschillencommissie. Deze commissie zal uiteindelijk een voor beide partijen bindende uitspraak te doen over het geschil.

Erkende leveranciers voldoen aan strenge eisen die uitmonden in kwalitatief hoogwaardige leveringen van hulpmiddelen.

U kunt de SEMH schriftelijk bereiken via Postbus 526, 2400 AM Alphen aan den Rijn.

1. Teneinde uw klacht in behandeling te kunnen nemen verzoeken wij u onderstaande klachtenformulier in te vullen. Wij zullen er alles aan doen om samen met u de juiste oplossing te vinden. Wij zullen uw klacht binnen 5 werkdagen in behandeling nemen en contact met u opnemen.
2. Mocht de klacht niet oplosbaar blijken dan kan het 'klachtenformulier' op uw verzoek als klacht worden voorgelegd bij de Klachtencommissie van de NVCZ, postbus 4119, 2980 GC Ridderkerk.
3. Als ook deze Klachtencommissie er niet in slaagt uw klacht tot tevredenheid van betrokken partijen op te lossen dan kan de klacht worden voorgelegd bij het secretariaat van de SEMH. In dat geval is er sprake van een geschil.