

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. Wij handelen uw klacht af conform de richtlijnen uit de erkenningsregeling SEMH.

Teneinde uw klacht in behandeling te kunnen nemen verzoeken wij u het klachtenformulier 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. Uiteraard kunt u ook gewoon rechtstreeks uw behandelaar aanspreken.

Procedure

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

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.

Klachtencommissie Nederlandse Vereniging Compressiezorg

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 Nederlandse Vereniging Compressiezorg. U kunt de klacht hier schriftelijk indienen. Het klachtenformulier en de klachtenprocedure vindt u op hun website.

Website: nvcz.nl/klachtencommissie

Email: klachtencommissie@nvcz.nl

Klachtencommissie NVCZ
Bourgondischelaan 30L
2983 SH Ridderkerk

De klachtencommissie neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht contact met u op. Zij vragen eventueel aanvullende benodigde informatie bij u op. Daarna gaan zij via het principe van hoor en wederhoor kijken wat er aan de hand is en wat een passende oplossing kan zijn. Indien de klachtencommissie dit noodzakelijk acht, kunnen zij om een mondelinge toelichting vragen. Zodra zij voldoende informatie hebben geven zij hun oordeel aan beide partijen af. De klachtenregeling kunt u hier downloaden: <http://www.nvcz.nl/images/vatek/NVCZ/Klacht-procedure-NVCZ-versie-3.pdf>.

Revisie Datum	Pagina	Documentnaam
10 maart 2020	1 van 2	Klachtenprocedure

Wij zullen uw klacht met zorg behandelen.

Omschrijving van de klacht:

Is er al eerder iets ondernomen om uw klacht te verhelpen?

Naam:

Adres:

Telefoon:

Revisie Datum	Pagina	Documentnaam
10 maart 2020	2 van 2	Klachtenprocedure