

# PROCEDURE VOOR KLACHTEN OVER ONZE DIENSTVERLENING OF PRODUCTEN

Doel van deze procedure is om er zorg voor te dragen dat klachten correct worden afgehandeld. Daar waar mogelijk zal de oorzaak van de klacht worden weggenomen. De registratie van klachten zorgt voor waarborging en continuering van verbeterprocessen. Hierdoor kunnen wij u in de toekomst nog beter van dienst zijn.

Teneinde uw klacht in behandeling te kunnen nemen verzoeken wij u onderstaande procedure te volgen:

## INTERN KLACHTPROTOCOL

Een klacht dient in eerste instantie met uw behandelaar te worden besproken. Indien dit naar uw mening onvoldoende resultaat geeft, dan kan de klacht schriftelijk worden ingediend t.a.v. de directie.

Hiervoor kunt u gebruik maken van het ontevredenheidsformulier (af te halen bij de balie) of u kunt uw klacht kenbaar maken via de website: [www.buchrnhornen.nl](http://www.buchrnhornen.nl) via de link **Is alles naar wens?** Natuurlijk kunt u ook zelf telefonisch contact opnemen of een brief opstellen.

## SCHRIFTELIJKE KLACHTPROTOCOL

De schriftelijke klacht kan gestuurd worden naar onderstaand adres:

Buchrnhornen BV  
T.a.v. de Directie ovv Klacht  
Dr. Cuyperslaan 86  
5623 BB Eindhoven

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 er gaat gebeuren. Mocht u een schriftelijke klacht indienen dan ontvangt u van ons binnen 5 werkdagen een bevestiging en proberen wij u zo snel mogelijk een oplossing te bieden.

## GEZAMENLIJKE KLACHTENCOMMISSIE ORTHOPEDISCHE EN MEDISCHE HULPMIDDELEN VAN DE NVOS EN ORTHOBANDA.

Indien u met ons niet tot overeenstemming kunt komen kan een klacht worden voorgelegd aan de gezamenlijke klachtencommissie Orthopedische en medische hulpmiddelen van de NVOS en Orthobanda. Een duidelijk omschreven klacht kan, bij voorkeur op het klachtenformulier dat te verkrijgen is bij het secretariaat van de klachtencommissie of op de website [www.nvos-orthobanda.nl](http://www.nvos-orthobanda.nl), worden ingediend. Het formulier kan gestuurd worden naar: Klachtencommissie Orthopedische en Medische Hulpmiddelen Postbus 120, 3760 AC Soest of via de mail naar [klachten@nvos-orthobanda.nl](mailto:klachten@nvos-orthobanda.nl).

Na het indienen van een klacht ontvangen de betrokken partijen van het secretariaat van de klachtencommissie binnen 10 dagen een bevestiging van de ontvangst van de klacht. De uitspraak luidt gegrond of ongegrond.

## SEMH GESCHILLENCOMMISSIE

Indien u of Buchrnhornen/Van Dinter zich niet kan vinden in de uitspraak van de Gezamenlijke Klachtencommissie Orthopedische en Medische Hulpmiddelen van de NVOS en Orthobanda kan de kwestie, binnen 6 weken na de datum van deze uitspraak, worden voorgelegd aan de geschillencommissie van het SEMH. De uitspraak van het SEMH is bindend. U kunt de SEMH schriftelijk bereiken via Postbus 526, 2400 AM Alphen aan den Rijn.

De klachtprocedure is van toepassing op alle door *Buchrnhornen BV en Van Dinter* geleverde producten en diensten.

Buchrnhornen beschikt over een aansprakelijkheidsverzekering.

Bedankt voor uw medewerking,

Directie Buchrnhornen en Van Dinter

## ONTEVREDENHEIDSFORMULIER BUCHRNHORNEN

“Aandacht voor Bewegen” is onze slogan.

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 is er deze klachtenprocedure. Onze organisatie kan zich zo continue verbeteren en wij kunnen u weer als tevreden klant verwelkomen.

Indien u een reactie wenst, vult u onderaan dit formulier uw gegevens in en overhandigt het aan onze balie medewerkster. Natuurlijk kunt u dit formulier ook per post versturen of als bijlage meesturen via de e-mail naar [info@buchrnhornen.nl](mailto:info@buchrnhornen.nl)

U ontvangt van ons binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging en proberen u zo snel mogelijk te informeren over het vervolgtraject.

Wij volgen bij de behandeling van klachten de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

**Wij zullen uw klacht met zorg behandelen.**

<i>Klantgegevens</i>
Naam:
Adres:
Postcode:
Woonplaats:
Telefoon:
E-mail:
Geboortedatum:
Datum klacht:

<i>Welk product of dienst hebben wij aan u geleverd</i>	
<input type="checkbox"/> Prothese OIM	<input type="checkbox"/> Confectie schoenen
<input type="checkbox"/> Orthopedische schoenen	<input type="checkbox"/> Podotherapie
<input type="checkbox"/> Semi orthopedisch schoenen	<input type="checkbox"/> Pedicure
<input type="checkbox"/> Orthopedisch voorziening aan confectieschoenen	<input type="checkbox"/> Orthese
<input type="checkbox"/> Steunzolen	<input type="checkbox"/> Anders, namelijk.....
<input type="checkbox"/> Therapeutische elastische kousen	

<i>Welke vestiging heeft de voorziening geleverd?</i>	
<input type="checkbox"/> Eindhoven	<input type="checkbox"/> Tilburg Elisabeth Ziekenhuis
<input type="checkbox"/> Tilburg	<input type="checkbox"/> Service locatie, namelijk.....
<input type="checkbox"/> Breda	<input type="checkbox"/> Overige
<input type="checkbox"/> Oss	
<input type="checkbox"/> Den Bosch	
<input type="checkbox"/> Helmond	

