

## Klachtenprocedure

---

Bij Schoenatelier Theunissen streven wij naar zeer tevreden cliënten. Wij zetten ons in om op positieve wijze een bijdrage te leveren aan uw levensgenot. Dit proberen wij te doen door uitstekende orthopedische voorzieningen te leveren op een manier die zo aangenaam mogelijk voor u is. Jaarlijks worden wij gecontroleerd om vast te stellen of wij voldoen aan de kwaliteitseisen van de Stichting Erkenningregeling Medische Hulpmiddelen (SEMH).

Helaas gaat er evengoed in onze werkzaamheden wel eens iets mis of verloopt uw behandeling wellicht niet zoals u had verwacht. We kunnen dan spreken over een klacht, of liever, een verbetermogelijkheid.

### **Wat is een klacht?**

Een klacht wordt vaak gezien als een groot en langdurig conflict. Dit willen wij juist voorkomen. Graag horen wij het zo snel mogelijk als u ergens ontevreden over bent. Wij kunnen dan – op onze beurt – snel ons best doen om de situatie te verbeteren.

### **Hoe kunt een klacht uiten?**

In eerste instantie verzoeken wij u uw klacht kenbaar te maken bij uw orthopedisch schoenmaker. Deze zal zich inzetten om de klacht over uw voorzieningen of bejegening zoals u die ervaart - weg te nemen. U kunt hiervoor ook gebruik maken van het klachtenformulier. U ontvangt in ieder geval binnen 5 werkdagen ene eerste reactie op uw klacht. Ons streven is echter om uw klacht in zijn geheel binnen deze termijn te verhelpen.

### **Onafhankelijke klachtencommissie**

Mocht dit niet lukken of wilt u om een andere reden uw klacht niet delen met uw orthopedisch schoentechicus, kunt u contact opnemen met de Stichting Geschilleninstantie KPZ waarbij Schoenatelier Theunissen is aangesloten. De klachtencommissie zal uw klacht beoordelen en, indien zij deze ontvankelijk verklaard, hier een schriftelijke uitspraak over doen. Hieronder de contactgegevens van de klachtencommissie:

Geschillencommissie KPZ  
Postbus 222  
1600 AE Enkhuizen

Emailadres: [contact@geschilleninstantiekpz.nl](mailto:contact@geschilleninstantiekpz.nl)

Ook kan de klacht middels een contactformulier worden aangemeld. Het contactformulier is te vinden op de website [www.geschillencommissiekpz.nl](http://www.geschillencommissiekpz.nl). Hier staat ook de procedure voor het melden van een klacht uitgelegd.

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

<b>Welk product hebben wij aan u geleverd?</b>	
<input type="checkbox"/> Orthopedische maatschoenen	<input type="checkbox"/> Orthopedische voorzieningen aan confectieschoenen (OVAC)
<input type="checkbox"/> Semi-orthopedische schoenen	<input type="checkbox"/> Confectieschoenen
<input type="checkbox"/> Steunzolen	<input type="checkbox"/> Overig, namelijk:

**Omschrijving van de klacht:**

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

Naam: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_