

Ondanks onze inspanningen kan het gebeuren dat u over bepaalde zaken niet tevreden bent. Wij vinden het vervelend wanneer 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 te verbeteren.

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 15 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 het klachtenformulier invullen op <https://bewegingsvisie.nl/klachtenreglement/> en indienen bij de klachtenfunctionaris van Bewegingsvisie.

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 op <https://www.degeschillencommissie.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/>
- Schriftelijk: Postadres De Geschillencommissie
Postbus 90600 2509 LP Den Haag
Bezoekadres Bordewijklaan 46 2591 XR Den Haag
Telefoonnummer: 070 – 310 53 10, maandag t/m vrijdag bereikbaar van 10.00 tot 16.00 uur

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."