

## Klachtenprocedure

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.

Teneinde uw klacht in behandeling te kunnen nemen verzoeken wij u altijd een klacht bij ons te melden. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk, bijvoorbeeld door het klachtenformulier in te vullen. Wij zullen er alles aan doen om samen met u de juiste oplossing te vinden.

### Procedure

Indien u een klacht heeft zal onderstaande klachtenprocedure doorlopen worden.

### Het leveren van de gewenste voorziening

U heeft een medische verstrekking geleverd gekregen. Ondanks het feit dat wij uitgebreid met u de mogelijkheden, onmogelijkheden en eventuele beperkingen van de verstrekking hebben besproken, kan het toch zo zijn dat de verstrekking niet voldoet aan de eisen die van een dergelijke verstrekking mag worden verwacht. Deze procedure legt uit hoe u kunt handelen in het geval u niet tevreden bent. Indien wij een 'ontevredenheid' van u hebben vernomen zullen wij deze desgewenst als klacht in behandeling nemen conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

### 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 dat gaat gebeuren. Mocht u een schriftelijke klacht indienen dan zal 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 om het op te lossen.

### Klachtencommissie Vatek

Indien u of uw leverancier niet tevreden is met de geboden oplossing hebben beide de mogelijkheid om gebruik te maken van de Klachtencommissie van de Vatek. Hiervoor dient u de klacht te melden door een email te sturen naar [info@vatek.nl](mailto:info@vatek.nl). Na het indienen van een klacht ontvangt zowel u als de leverancier van het secretariaat van de klachtencommissie binnen 10 dagen een bevestiging van de ontvangst van de klacht.

De klachtencommissie kan binnen 14 dagen besluiten een vertrouwenspersoon aan te wijzen, die de klacht mondeling zal opnemen bij u als cliënt. De vertrouwenspersoon zal als onafhankelijke derde trachten om met beide partijen tot een bevredigende oplossing te komen. Indien de interventie van de vertrouwenspersoon niet leidt tot het bereiken van overeenstemming over de klacht tussen betrokken partijen meldt de vertrouwenspersoon het resultaat aan de klachtencommissie.

De klachtencommissie doet binnen 6 weken uitspraak over de klacht. De uitspraak luidt 'gegrond' of 'ongegrond'. De klachtencommissie kan geen boetes of andere sancties opleggen. Wel kan een advies aan beide partijen worden meegegeven bij de uitspraak.

	<b>Revisie Datum</b>	<b>Pagina</b>	<b>Documentnaam</b>
	17 maart 2020	1 van 2	Klachtenprocedure

Wij zullen uw klacht met zorg behandelen.

<b>Waar bent u niet tevreden over?</b>	
<input type="checkbox"/> Therapeutisch Elastische Kousen	<input type="checkbox"/> Aantrekhelpmiddelen
<input type="checkbox"/> Reparatie aan TEK	<input type="checkbox"/> Anders, nl:

Omschrijving van de klacht:


Is er al iets ondernomen om uw klacht te verhelpen?

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

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

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

Aantekeningen leverancier:

 <b>Ritskes</b> Therapeutische Elastische Kousen	Revisie Datum	Pagina	Documentnaam
	17 maart 2020	2 van 2	Klachtenprocedure