



Klachten over onze producten of diensten

Wij hopen dat u naar tevredenheid bent geholpen en voorzien van een adequaat hulpmiddel. Mocht u toch klachten hebben over onze dienstverlening of over het geleverde product, dan helpen wij u graag bij het zoeken naar de juiste oplossing.

Een klacht

Er is sprake van een klacht indien de dienstverlening niet aan uw verwachtingen of gemaakte afspraken voldoet. Dit kunnen onderwerpen betreffen zoals bejegening, bereikbaarheid, afspraken, kwaliteit van het product, verwachtingen van de functionaliteit van het product enz.

Klachtenformulier

Om uw klacht in behandeling te kunnen nemen, vragen wij u ons klachtenformulier in te vullen. Dit klachtenformulier vindt u in de wachtruimte. U kunt het klachtenformulier ook bij de balie krijgen. Het ingevulde formulier kunt u opsturen in de bijbehorende antwoordenvolp. Een Postzegel is niet nodig. Binnen 2 weken ontvangt u een schriftelijke reactie (indien u uw adresgegevens invult). Hierin geven wij aan hoe wij uw klacht zullen afhandelen.

Beroep aantekenen

Wij zullen er alles aan doen om samen met u de juiste oplossing te vinden, maar mocht u hierover toch niet tevreden zijn, dan kunt u beroep aantekenen bij de directie van Voetzorg Noord.

Klachtencommissie

Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht door Voetzorg Noord kunt u terecht bij de klachtencommissie van de NVOS.

Secretariaat NVOS Klachtencommissie
Postbus 405
3100 AK Schiedam
Tel: 010-4090536

Geschillencommissie

Voetzorg Noord is een erkend lid van de Stichting Erkenningsregeling voor leveranciers van Medische Hulpmiddelen (SEMH) en is derhalve aangesloten bij de SEMH geschillencommissie. De geschillencommissie wordt ingeschakeld wanneer u na de behandeling van uw klacht door de klachtencommissie, nog niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht.

SEMH Geschillencommissie
Postbus 526
2400 AM Alphen aan den Rijn
Telefoon 0172-414814