

## Klachtenformulier

Datum klacht: \_\_\_\_\_  
Naam indiener klacht: \_\_\_\_\_  
Geboortedatum: \_\_\_\_\_  
Adres: \_\_\_\_\_  
Postcode: \_\_\_\_\_ Plaats: \_\_\_\_\_  
Telefoonnummer: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

Naam van de persoon door wie u bent behandeld: \_\_\_\_\_

Sinds wanneer gebruikt u orthopedische hulpmiddel(en)? \_\_\_\_\_

### Het betreft een klacht over het volgende product:

- Orthopedische Instrumentmakerij (orthese, prothese, brace, korset e.d.)
- Therapeutische Elastische Kousen (steunkousen)
- Mammacare (borstprothesen e/o aangepaste lingerie en badmode)

*Ondergetekende verklaart hierbij dat getracht is de klacht met uw behandelaar onderling af te handelen en dat dit niet tot de mogelijkheden behoort én geeft de Bewegingsvisie klachtenfunctionaris mandaat uw dossier in te zien.*

Datum: \_\_\_\_\_ Handtekening: \_\_\_\_\_

### Klachtomschrijving:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### De betrokken bedrijven

Wilt u aankruisen door welke leverancier u bent geholpen?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> Van Dinter by Buchrhornen | <input type="radio"/> OTNN                       |
| <input type="radio"/> Van Dinter Den Haag       | <input type="radio"/> Orthopedie Techniek Heiloo |
| <input type="radio"/> Gardeslen Orthopaedie     | <input type="radio"/> Orthopaedie 2000           |
| <input type="radio"/> Guido Schoenen Orthopedie | <input type="radio"/> Plexus Orthopedie          |
| <input type="radio"/> Heckert&vanLierop         | <input type="radio"/> ProReva                    |
| <input type="radio"/> Kamer Orthopedie          | <input type="radio"/> Stel Orthopedie BV         |
| <input type="radio"/> LM Orthopedie             | <input type="radio"/> Centrum Orthopedie         |
| <input type="radio"/> Meijer Orthopedie         |  |

Postzegel niet nodig



Retouradres:  
Bewegingsvisie  
Hyacinthstraat 57  
8013 XX Zwolle



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.

## Klachtenprocedure

### 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 hier invullen en naar de klachtenfunctionaris van Bewegingsvisiesturen.

***Meer info:** De klachtenfunctionaris van Bewegingsvisie bevestigt binnen vijf werkdagen de ontvangst van uw klacht. Daarna wordt u geïnformeerd over de verdere afhandeling van uw klacht. Bij de klachtenfunctionaris van Bewegingsvisie worden ingediende klachten volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) behandeld. Belangrijk om te weten is dat de klachten-functionaris geen officiële klachtencommissie is.*

### 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
- Schriftelijk

***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."*

## Voor algemene informatie:

<b>www.bewegingsvisie.nl</b>	<b>De Geschillencommissie</b>
<b>info@bewegingsvisie.nl</b>	Postbus 90600,
<b>085 - 401 95 51</b>	2509 LP Den Haag
	070 - 310 53 10

## Onderdeel van Bewegingsvisie:

<b>Van Dinter by Buchrnhornen</b>	<b>Orthopaedie 2000</b>
013 - 536 67 01	0475 - 32 72 10
<b>Van Dinter Den Haag</b>	<b>OTNN</b>
070 - 345 35 84	0592 - 300929
<b>Gardeslen Orthopaedie</b>	<b>Orthopedie Techniek Heiloo</b>
0113 - 23 30 80	072 - 533 58 62
<b>Guido Schoenen Orthopedie</b>	<b>Plexus Orthopedie</b>
043 - 306 49 48	010 - 483 65 89
<b>Heckert&amp;vanLierop</b>	<b>ProReva</b>
088-2200888	038 - 467 27 20
<b>Kamer Orthopedie</b>	<b>Stel Orthopedie</b>
020 - 613 13 98	0592 - 54 25 55
<b>LM Orthopedie</b>	<b>Centrum Orthopedie</b>
0346 - 56 11 21	010 - 292 18 30
<b>Meijer Orthopedie</b>	
035 - 693 62 38	