

Indien u een klacht of klachten heeft over onze dienstverlening en/of over onze producten.

Geachte heer, mevrouw,

U heeft een hulpmiddel/medische verstrekking geleverd gekregen. Ondanks het feit dat wij uitgebreid met u de mogelijkheden, onmogelijkheden en eventuele beperkingen van deze verstrekking hebben besproken, kan het toch zijn dat de verstrekking niet voldoet aan de eisen die van een dergelijke verstrekking worden verwacht. Ook kan het zijn dat u ontevreden bent over onze dienstverlening.

Hier leggen wij u uit hoe u kunt handelen in het geval u niet tevreden bent over de geleverde verstrekking en/of onze dienstverlening.

Indien wij een 'ontevredenheid' van u hebben vernomen zullen wij deze desgewenst als klacht in behandeling nemen conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

1. Teneinde uw klacht in behandeling te kunnen nemen verzoeken wij u bijgesloten 'klachtenformulier' in te vullen en dit naar ons op te sturen of bij ons in te leveren ter attentie van de administratie. Wij zullen er alles aan doen om samen met u de juiste oplossing te vinden. Wij reageren binnen 5 werkdagen op uw klacht.
2. Mocht de klacht voor u niet oplosbaar blijken dan kan u uw klacht worden voorleggen bij een onafhankelijke klachtencommissie; ECKG (*Stichting Expertise Klacht en Gezondheidsrecht*). Zij geven aan welke actie wordt ondernomen betreffende uw klacht en de mogelijke oplossing van de klacht wordt met u besproken en uitgevoerd.
3. Als ook de onafhankelijke klachtencommissie er niet in slaagt uw klacht tot tevredenheid van betrokken partijen op te lossen dan kan de klacht voorgelegd worden aan het secretariaat van de SEMH. In dat geval is er sprake van een geschil.  
Ons bedrijf is een erkend lid van de SEMH\* en als zodanig aangesloten bij de SEMH.
4. Door de SEMH wordt vervolgens haar orgaan, de Geschillencommissie, verzocht een voor beide partijen, bindende uitspraak te doen over het geschil.

*\* De SEMH heeft tot doel het kwalificeren van leveranciers in de gezondheidszorg; het bevorderen van het imago in de markt van onderhavige leveranciers en het bieden van waarborgen aan afnemers die gebruik maken van door leveranciers aangeboden diensten. Erkende leveranciers voldoen aan strenge eisen die uitmonden in kwalitatief hoogwaardige leveringen van hulpmiddelen. (semh.info)*

U kunt de SEMH schriftelijk bereiken via: Postbus 526, 2400 AM, Alphen aan de Rijn / [www.semh.info](http://www.semh.info)

Hofstede Medical

**Afdeling Administratie**

Klachtennummer:

Hinthamerstraat 53

5211 ME 's-Hertogenbosch

**(073) 612 66 88 / 06 1374 7610**

**Uw Persoonsgegevens:**

Voorletter(s):

Naam:

Geb. datum:

Adres

Klant nr.:

Postcode:

E-mail:

Woonplaats:

**De aard van de klacht:**

Uw hulpmiddel:

Elastische kousen / Borstprotheses

\*De verleende zorg:

ja / nee\*

\*Het product:

ja / nee\*

\*De leverancier of de medewerkers:

ja / nee\*

\*De huisvesting:

ja / nee\*

Omschrijving van de klacht, in te vullen door cliënt:

---

---

---

---

---

Handtekening cliënt

Datum:

*Wij reageren binnen 5 werkdagen op uw klacht.*

Datum ontvangst klacht: \_\_\_\_\_

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

Omschrijving hoe de klacht is opgelost:

---

---

---

---

Dit is naar volledige tevredenheid van cliënt en leverancier.

Plaats: \_\_\_\_\_

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

Handtekening:

Handtekening:

Cliënt: \_\_\_\_\_

Klachtenfunctionaris: \_\_\_\_\_

Indien uw klacht door ons niet naar uw tevredenheid wordt opgelost, dan kan u uw klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie ECKG.

Bij voorkeur via: <https://eckg-klachten.nl/>

Of schriftelijk:

**ECKG**

T.a.v. *Klachtencommissie*

Lombokstraat 20

2022 BJ Haarlem

---

*Als ook de onafhankelijke klachtencommissie er niet in slaagt uw klacht, tot tevredenheid van betrokken partijen op te lossen, dan kan de klacht voorgelegd worden aan het secretariaat van de **SEMH**. In dat geval is er sprake van een geschil. U kunt de SEMH schriftelijk bereiken via Postbus 526, 2400 AM, Alphen aan de Rijn.*

www.semh.info

(zie ook blz. 1 van dit klachten formulier)