

Klachten procedure



KLACHTENPROCEDURE

Het streven is altijd om het leveren van producten die voldoen aan hoge kwaliteitseisen, hierbij trachten wij onze dienstverlening zo best mogelijk aan te laten sluiten op de wensen van onze cliënten.

Mocht het zo zijn dat er ondanks ons streven toch klachten ontstaan, kunt u deze aan ons kenbaar maken, dit kan mondeling of schriftelijk bij uw maatnemer gebeuren, aan de balie of via de (digitale)post. In alle gevallen gaan wij gegarandeerd op zoek naar een passende oplossing en zullen u schriftelijk informeren over de te nemen maatregelen.

U ontvangt zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de door ons ontvangen klacht. Daarna zullen wij u binnen 14 werkdagen een voorstel doen tot afhandeling van uw klacht, ook dit zullen wij schriftelijk aan u bevestigen.

Mochten u en GERA Orthopedische Schoentechniek niet tot een overeenstemming kunnen komen kan de casus schriftelijk door u worden aangemeld bij de klachtencommissie erisietsmisgegaan.nl, deze zal binnen 6 weken schriftelijk uitspraak doen.

Wanneer blijkt dat niet tot een overeenstemming gekomen kan worden, dan kunt u zich wenden tot de klachtencommissie van erisietsmisgegaan.nl.

Alle klachten worden geregistreerd bij de klachtencommissie van GERA Orthopedische Schoentechniek zodat deze besproken en geëvalueerd worden om eventueel in de toekomst een klacht te kunnen voorkomen of om onze dienstverlening waar nodig te kunnen verbeteren.

Mochten er naar aanleiding van uw klacht verbeteringen of wijzigingen plaatsvinden, dan zullen wij u uiteraard informeren. Mocht u verder nog vragen of opmerkingen hebben kunt u deze aan de aan uw maatnemer of via klachtencommissie@gerabv.nl kenbaar maken.

Onderstaand een voorbeeld klachtenformulier:

Indien u als familie, mantelzorger of wettelijk vertegenwoordiger een klacht indient, neemt de commissie deze klachten alleen in behandeling indien de cliënt namens wie u klaagt, instemt met het indienen van een klacht en de klacht mede ondertekent.

KLACHTENFORMULIER:

Klachten procedure



1 Gegevens klager

Naam	
Adres	
Woonplaats	
Telefoonnummer	

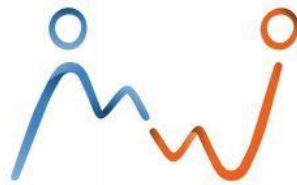
2 indien de klacht door iemand anders dan cliënt wordt ingediend, dan ook gegevens indiener vermelden

Naam	
Adres	
Woonplaats	
Telefoonnummer	
Relatie tot cliënt	<input type="checkbox"/> Partner <input type="checkbox"/> Zoon/dochter <input type="checkbox"/> Familielid <input type="checkbox"/> Wettelijk vertegenwoordiger <input type="checkbox"/> Anders: _____

3 Indien de klacht betrekking heeft op handelen of bejegening van de medewerkers, graag hieronder de namen en indien bekend de functies van medewerkers aangeven

Naam medewerker / functie	/
	/
	/

Klachten procedure



GERA ORTHOPEDISCHE
SCHOENTECHNIEK
— MAATWERK VERRIJKT WELZIJN —

Waarop heeft uw klacht betrekking	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Bejegening<input type="checkbox"/> Uitvoeren zorg-/dienstverlening<input type="checkbox"/> Deskundigheid van medewerkers<input type="checkbox"/> Verpleegkundig handelen.<input type="checkbox"/> Informatieverstrekking<input type="checkbox"/> Bereikbaarheid tijdens / buiten kantooruren<input type="checkbox"/> Nakomen van afspraken<input type="checkbox"/> Anders;
------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Klachten procedure



4 Toelichting op de klacht

U kunt hieronder beschrijven waar uw klacht over gaat

5 Wat kan er volgens u het beste gedaan worden om uw klacht te verhelpen

U kunt hieronder beschrijven waar uw klacht over gaat

Klachten procedure



6 Heeft u de klacht ook elders ingediend?

Ja Nee

7 Ondertekening

Datum _____

Handtekening cliënt _____

Handtekening contactpersoon _____

U kunt dit formulieren richten aan:

GERA Orthopedische Schoentechniek B.V.
t.a.v. Klachtenfunctionaris
Beersdalweg 110
6412 PE Heerlen