

Klachten

Natuurlijk hopen we het niet, maar het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening van De Hoogstraat Orthopedietechniek. In deze folder leest u wat u dan kunt doen. Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen bel ons dan gerust: 030 258 1811 of kijk op onze website: www.dehoogstraat-orthopedietechniek.nl.



Niet tevreden, wat nu?

Wij doen ons uiterste best om een hulpmiddel voor u te maken waarover u tevreden bent. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Onder dienstverlening verstaan we de wijze waarop u benaderd wordt door onze medewerkers en het hulpmiddel dat we voor u gemaakt hebben.

Als u niet tevreden bent, dan horen wij dit graag van u. We kunnen dan samen met u kijken wat we hieraan kunnen doen.



Meld uw klacht bij de betrokken medewerker

Het is niet altijd gemakkelijk om uw klacht rechtstreeks te bespreken met bijvoorbeeld uw instrumentmaker. Toch kan een gesprek verhelderend werken en liggen oplossingen vaak dichterbij dan u denkt.



Meld uw klacht bij de directeur

Als het gesprek met de medewerker niet het gewenste resultaat heeft, kunt u contact opnemen met de directeur, Marcel Conradi. Hij gaat ervan uit dat er altijd een goede oplossing te vinden is.



Informatie

De Hoogstraat Orthopedietechniek
Rembrandtkade 10, 3583 TM Utrecht
030 258 1811
oth@dehoogstraat.nl
www.dehoogstraatorthopedietechniek.nl





Meld uw klacht bij de klachtenbemiddelaar

De klachtenbemiddelaar richt zich op het zoeken naar oplossingen, waar iedereen mee verder kan. Samen met de klachtenbemiddelaar kunt u bepalen wat u wilt bereiken en welke aanpak daar het beste bij past. De klachtenbemiddelaar is niet in dienst van De Hoogstraat. Hij is onafhankelijk. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. U kunt onze klachtenbemiddelaar bereiken:

- per telefoon: 030 256 1375
- per email: klacht@dehoogstraat.nl
- per post: De Hoogstraat, t.a.v. klachtenbemiddelaar, Rembrandtkade 10, 3583 TM Utrecht



Raad van bestuur

Komt u er niet uit met de betrokken medewerker, de directeur en de klachtenbemiddelaar? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de raad van bestuur. De raad van bestuur kan de klacht laten onderzoeken door de klachtenonderzoekscommissie. Deze commissie heeft een onafhankelijk voorzitter (jurist). De commissie bestaat verder uit een revalidatiearts, kwaliteitsadviseur en manager van De Hoogstraat. Zij betrekken u actief bij het onderzoek. De klachtenonderzoekscommissie geeft na het onderzoek een advies aan de raad van bestuur. De raad van bestuur neemt binnen 6 tot 10 weken een besluit over de klacht en u ontvangt daarvan bericht.



Geschillencommissie Zorg

U kunt uw klacht ook voorleggen bij de Geschillencommissie Zorg. De kosten bedragen € 52,50. Als de geschillencommissie u in het gelijk stelt dan krijgt u dit bedrag van ons terug. (www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/ziekenhuizen/)