

Klachten



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 wij 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 verbeteren.

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 manager

Als het gesprek met de medewerker niet het gewenste resultaat heeft, kunt u contact opnemen met de vestigingsmanager. Hij zoekt samen met u naar de beste oplossing. Zo nodig betreft hij hierbij hoofd administratie.

Meld uw klacht bij de klachtenbemiddelaar

Het kan zijn dat u het moeilijk vindt om uw onvrede met de medewerker of manager te bespreken. Misschien vindt u dat er niet goed naar u geluisterd is of wilt u alleen iets melden. U kunt altijd terecht 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 onafhankelijk en niet in dienst van De Hoogstraat. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.



U kunt onze klachtenbemiddelaar als volgt bereiken:

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

Meld uw klacht bij de Geschillencommissie

Als u niet tevreden bent over de uitkomst van de klachtenprocedure, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de landelijke Geschillencommissie Zorg. De kosten bedragen (minimaal) €52,50. Wanneer de geschillencommissie u in het gelijk stelt dan krijgt u dit bedrag terug van ons. Zie verder www.degeschillencommissiezorg.nl.



Meer informatie

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

