



1. Ontvangst van de klacht

Zodra Geerts Schoencomfort & Orthopedie de klacht heeft ontvangen sturen wij een bevestiging naar de cliënt dat de klacht door het bedrijf is ontvangen en dat wij binnen 2 werkdagen telefonisch zullen reageren.

2. Aard van de klacht

De aard van de klacht heeft te maken met (één of meerdere) van de volgende omschrijvingen:

- Levertijd
- Kwaliteit / pasvorm van het geleverde product
- Kwaliteit dienstverlening
- Bejegening
- Cosmetiek
- Overig nl.....

3. Formulering van de klacht

Hierbij zorgen voor een duidelijke omschrijving

4. Visie desbetreffend persoon / maatnemer

De desbetreffend persoon / maatnemer moet **zijn** visie op de klacht omschrijven.

5. In behandeling nemen van de klacht

De persoon die klacht in ontvangst neemt dient deze zo spoedig mogelijk te overhandigen aan de directie. Door wie de klacht in behandeling wordt genomen hangt sterk af van de aard van de klacht. In sommige gevallen kan het zo zijn dat het beter is als een onafhankelijke partij de klacht in behandeling neemt, bijvoorbeeld bij een klacht over bejegening. Als het een schoen technische klacht betreft, is het over het algemeen beter dat de behandelend maatnemer de klacht in behandeling neemt. De directie zal hierover een beslissing nemen. De persoon die de klacht in behandeling neemt zal binnen de gestelde 2 werkdagen reageren naar de cliënt.

6. Mogelijke oorzaak vaststellen

De behandelaar van de klacht dient te onderzoeken en vast te stellen wat de mogelijke oorzaak is van het ontstaan van de klacht. Als er inderdaad sprake is van een fout of nalatigheid van de maatnemer (alsmede het bedrijf) zal de fout worden opgelost met behulp van de kwaliteitscirkel van Deming. Tevens zal deze fout worden opgenomen in de foutenrapportage van het kwaliteitssysteem. Zodoende kunnen er maatregelen worden genomen om de klacht in de toekomst te kunnen voorkomen.

7. Oplossingsvoorstel

Het oplossingsvoorstel zal worden besproken met de cliënt en er zal overleg met cliënt plaats vinden over de te ondernemen stappen, om de klant zo goed en zo spoedig mogelijk op te lossen.

8. Controle resultaat

Als er niet gelijk duidelijkheid is of de klacht goed is opgelost (dit kan zijn bij een schoen technische klacht) zal er na maximaal 3 weken telefonisch contact worden opgenomen door de behandelaar van de klacht. Dan zal er worden geïnformeerd of de klacht naar tevredenheid is opgelost. Als de klacht is opgelost kan het klachtendossier worden gesloten en gearchiveerd. Als dit niet het geval is zal er worden teruggegaan naar stap 5 om alsnog de klacht op te lossen.



Klachtenprocedure

Mocht er na verschillende pogingen uiteindelijk toch geen oplossing zijn, kan de klacht worden voorgelegd bij de **klachtencommissie van de NVOS**.

Klachtencommissie orthopedische en medische hulpmiddelen, postbus 22142,
1302 CC Almere

klachten@nvos-orthobanda.nl