

Klachtenprocedure

Centrum voor orthopedische schoentechnieken

info@cvos.nl

tel. 010 227 03 22

WhatsApp 06 229 64 993

Klachtencommissie

Wij streven er continu naar om de zorg te leveren op basis van uw wensen. Het kan toch voorkomen dat u niet tevreden bent. Wij gaan graag met u in gesprek om te kijken hoe we dit samen kunnen oplossen.

Wanneer dit niet tot het gewenste resultaat leidt, kunt u ook terecht bij onze externe klachtencommissie. Deze klachtencommissie is onafhankelijk.

Wat kan de externe klachtencommissie voor u doen?

De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie personen. De onafhankelijke voorzitter heeft een juridische achtergrond en er neemt minimaal 1 inhoudsdeskundige deel aan de commissie. De commissie beoordeelt klachten op basis van hoor- en wederhoor.

Werkwijze klachtencommissie

1. U dient uw klacht in bij de externe klachtencommissie.
2. De ambtelijk secretaris bevestigt de klacht binnen drie werkdagen.
3. De voorzitter toetst of de klacht in behandeling genomen kan worden.
4. Wanneer de klacht in behandeling genomen kan worden, wordt toestemming gevraagd om de klacht te delen met de organisatie en voor het opvragen van relevante medische gegevens.
5. De organisatie moet binnen 10 werkdagen verweer voeren.
6. U krijgt het verweer van de organisatie toegestuurd. Hier kunt u ook op reageren en waar nodig relevante stukken insturen.
7. Wanneer de commissie voldoende informatie heeft, kan een oordeel worden gevormd via schriftelijke beoordeling of via een hoorzitting.

Hoe komt u in contact met de klachtencommissie?

De externe klachtencommissie

1. Per post: De Geschillencommissie Zorg, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
2. Via de website: www.degeschillencommissiezorg.nl klacht indienen
3. Per telefoon: 070 - 310 53 71

CVOS is aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg. Deze procedure beschrijft hoe een klacht wordt behandeld wanneer een gezamenlijke oplossing niet direct mogelijk is.