



Kwaliteitszorg, garantie en klachten

Bij Voetcentraal doen wij er alles aan om voor u een goede schoen of aanpassing te maken. Als orthopedische schoentechnische bedrijven werken we daarom nauw samen. Zo houden we elkaar scherp. Kwaliteit en tevredenheid zijn voor ons belangrijk. U bent immers gebaat bij een goed hulpmiddel, waar u op kunt vertrouwen.

Kwaliteitszorg

Wij hechten bij Voetcentraal sterk aan kwaliteit. Daarom zijn we aangesloten bij de Stichting Erkenningregeling voor leveranciers van Medische Hulpmiddelen (SEMH). Deze onafhankelijke organisatie stelt in samenspraak met branche, gebruikersorganisaties en zorgverzekeraars eisen op waaraan een erkend bedrijf dient te voldoen. Elk jaar toetst de SEMH of wij nog voldoen aan deze eisen. Zo bent u verzekerd van de beste zorg. Hebt u suggesties om onze organisatie te verbeteren? Wij luisteren graag naar u. Bovendien heeft ieder erkend orthopedisch schoentechnisch bedrijf een aansprakelijkheidsverzekering.

Privacy

Bij Voetcentraal vinden wij een goede omgang met persoonsgegevens van groot belang. Persoonlijke gegevens worden door ons zorgvuldig verwerkt en beveiligd. Bij deze verwerking houden wij ons aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) stelt. Via een privacyverklaring die u kunt downloaden van onze website of bij ons kunt opvragen, leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verzamelen en gebruiken en met welk doel.

Als u naar aanleiding van onze privacyverklaring vragen of opmerkingen heeft, neem dan contact met ons op.

Onze gegevens vindt u in deze folder en op www.voetcentraal.nl.

Garantie

U heeft recht op garantie. Dat geeft u een veilig gevoel. De garantievoorwaarden verschillen per product en per zorgverzekeraar*.

Normale slijtage en onzorgvuldig gebruik of ernstige veranderingen aan uw voeten vallen buiten de garantie die wij bieden.

Goed om te weten: u bent altijd welkom als er iets mis is met uw schoen. Wij zoeken graag een oplossing. Ook al is de garantietermijn verstreken.

	Wie betaalt	
	Binnen de garantietermijn	Buiten de garantietermijn
Onderhoud: het onderhouden van de schoenen waaronder het schoonmaken, onderhouden met de juiste middelen en tijdig repareren. Aanschaf van onderhoudsmiddelen, veters en repareren hakken en zolen bij normale slijtage**	cliënt	cliënt
Reparatie: alle zaken die niet passen bij normaal gebruik van de schoen zoals; loslaten van stikwerk, slijtage aan voering en schacht, kapot gaan van sluitingen.	Voetcentraal	cliënt
Correctie: verbeteren van pasvorm en functionaliteit indien deze niet adequaat blijkt te zijn, bij ongewijzigde (medische) situatie	Voetcentraal	samenspel tussen zorgaanbieder en cliënt***
Aanpassing: aanpassing van pasvorm en functionaliteit indien deze niet meer adequaat blijkt te zijn bij gewijzigde (medische) situatie	zorgverzekeraar	zorgverzekeraar

* U kunt de verschillende garantietermijnen opvragen bij het Voetcentraal bedrijf waar u klant bent.

** Normale slijtage is de slijtage van de hakken en zolen bij 'om-de-dag-gebruik'. Hierin geldt als referentie goed confectieschoeisel met vergelijkbaar type onderhoud bij normaal gebruik en looppatroon. Herstel van hakken en zolen door abnormale (extreme) slijtage, bij sterk afwijkend looppatroon of schoengebruik wordt als reparatie gezien.

*** Pasvorm en functionaliteit dienen binnen de garantieperiode goed uitgetest te zijn door de verzekerde. Kleine zaken zullen op basis van de goede relatie tussen Voetcentraal en cliënt worden aangepast.

Klachten en geschillen

STAP 1: Wij doen altijd ons uiterste best. Bent u toch niet helemaal tevreden? Bel of mail ons dan zonder aarzelen! Lukt het niet om tot een oplossing te komen? Dan kunt u allereerst een klacht indienen bij de interne klachtcoördinator van het bij Voetcentraal B.V. aangesloten bedrijf dat het product of dienst aan u heeft geleverd. De naam van deze klachtcoördinator kunt u opvragen bij deze bedrijven. De contactgegevens van deze bedrijven vindt u op de website van Voetcentraal: www.voetcentraal.nl/locaties. Het betreffende bedrijf reageert dan binnen 5 dagen op uw klacht. Samen zoeken we naar een goede oplossing van uw klacht.

STAP 2: Bent u niet tevreden over de aangeboden oplossing(en)? Komt u er écht niet uit met uw leverancier? Dan kunt u een officiële klacht indienen bij de klachtencommissie Orthopedische en Medische Hulpmiddelen. Gebruik hiervoor het klachtenformulier dat u kunt downloaden of opvragen bij NVOs-Orthobanda. De onafhankelijke commissie buigt zich over uw klacht en de geboden oplossingen. Het secretariaat van de klachtencommissie neemt contact met u op om de klacht door te nemen en is uw aanspreekpunt tijdens de procedure.

Wilt u gebruik maken van het klachtenformulier? Download het van de website: <https://www.nvos-orthobanda.nl/klachtenregeling> of stuur een e-mail naar klachten@nvos-orthobanda.nl

Contactgegevens:

NVOS-Orthobanda
Postbus 22142
1302 CC Almere
Klachten@nvos-orthobanda.nl

U vult dan het klachtenformulier in. Daarin omschrijft u uw klacht en geeft u toestemming aan de klachtencommissie om informatie in te winnen bij de betrokken arts(en) of behandelaars. De procedure verloopt volgens de klachtenregeling Orthopedische Hulpmiddelen. Deze procedure kunt u bij ons of het secretariaat van de klachtencommissie opvragen. In principe doet de klachtencommissie binnen 6 weken na behandeling van de klacht uitspraak. Het is mogelijk dat de klachtencommissie allereerst een onafhankelijke vertrouwenspersoon aanwijst, die nogmaals probeert om in overleg met u tot een oplossing te komen. De uitspraak van de klachtencommissie luidt "gegrond" of "ongegrond". De klachtencommissie kan geen boetes of andere sancties opleggen.

Uiteraard heeft u ook de keuze om een geschil voor te leggen aan de rechter in plaats van genoemde klachtcoördinator en Klachtencommissie Orthopedische en Medische Hulpmiddelen. Eventuele geschillen worden in dat geval exclusief voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. Op alle overeenkomsten die wij met u sluiten is Nederlands recht van toepassing. Stel dat de rechter oordeelt dat een bepaling van deze voorwaarden niet geldig is, dan blijven de overige bepalingen van toepassing. In dat geval zullen wij er alles aan doen om de betreffende bepaling in overleg met u te vervangen door een geldige bepaling die het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.

Breed assortiment

De leden van Voetcentraal verstrekken diverse hulpmiddelen. Vraag gerust naar de folders over deze producten en diensten.
www.voetcentraal.nl



Radewijnsstraat 8
8022 BG Zwolle
T 038 - 453 13 37
info@kemerink.nl
www.kemerink.nl



Zeestraat 93a
2211 XD Noordwijkerhout
T 0252 - 34 04 61
info@kaptein-orthopedie.nl
www.kaptein-orthopedie.nl



Cornelis van Uitgeeststraat 17
1508 EG Zaandam
T 075 - 628 12 57
info@verweij-voetcentraal.nl
www.verweij-voetcentraal.nl



Hagerhofweg 16
5912 PN Venlo
T 077 - 351 72 58
info@reumkensvoetenzorg.nl
www.reumkensvoetenzorg.nl



Frijdastraat 45
2288 EZ Rijswijk
T 070 - 319 19 12
info@schilteorthopedie.nl
www.schilteorthopedie.nl

