

Bolwerk

ontzorgt

drogisterij • thuiszorgwinkel • eyelove brillen

Klachtenprocedure Bolwerk Ontzorgt Therapeutische kousen

VOF Bolwerk Retail/ Bolwerk Ontzorgt
Plaats: Kampen
Adres: Oudestraat 155
Postcode: 8261 CL Kampen
KVK-nummer: 08209623

Voorwoord:

Op 1 januari 2016 is de WKKGZ ingegaan, de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg. Als leverancier van therapeutische elastische kousen valt VOF Bolwerk Retail / Bolwerk Ontzorgt formeel niet onder deze wet. Conformereren we ons echter toch gewoon aan de bepalingen in deze wet dan dienen er zaken te zijn vastgelegd als onder andere een klachtenprocedure en het feit dat de zorgleverancier moet zijn aangesloten bij een Geschilleninstantie. Hieronder vertellen wij u er meer over.

Klacht:

Bent u niet tevreden bent over het geleverde hulpmiddel dan verwachten wij in de eerste plaats dat dit is besproken met de zorgverlener die bij u het hulpmiddel aangemeten en geleverd heeft. Is de klacht dan niet opgelost, of, erger, u bent ontevreden over de bejegening van de zorgverlener, dan verzoeken wij u dit voor te leggen aan VOF Bolwerk Retail/ Bolwerk Ontzorgt door een mail te sturen naar Bolwerk.ontzorgt@bolwerkinfo.nl. U kunt hierin uw bevindingen aan ons kenbaar maken en wij zullen binnen 5 werkdagen contact met u opnemen om de klacht te bespreken. Vanzelfsprekend doen wij onze uiterste best om uw ontevredenheid weg te nemen!

Mochten we er samen echt niet uitkomen dan is het goed te weten dat VOF Bolwerk Retail/ Bolwerk Ontzorgt is aangesloten bij de branchevereniging NVCZ. De brancheorganisatie werkt met een Klachtencommissie die objectief zal bekijken wat de klacht is en tot taak heeft partijen in dit stadium een oplossing aan te dragen waarmee de zaak kan worden gesloten. De NVCZ is te bereiken via info@nvcz.nl.



De SEMH is een onafhankelijke Stichting die leveranciers in de gezondheidszorg erkent op basis van erkenningsregelingen. VOF Bolwerk Retail/ Bolwerk Ontzorgt wordt periodiek door de SEMH getoetst op kwaliteit en de daarvoor opgestelde regelgeving.