

## **Klachtenprocedure TEK – J.W. Elsenaar B.V.**

U heeft therapeutisch elastische kousen (TEK) via ons geleverd gekregen. Samen met u hebben we besproken wat wel en niet mogelijk is voor deze verstrekking. Mochten er problemen of klachten over de verstrekking zijn dan verzoeken wij u als eerste om contact met ons op te nemen. Tijdens een nieuwe afspraak zullen we (tot in het redelijke) een oplossing voor u klachten proberen te vinden.

Hierbij leggen wij u uit hoe u kunt handelen in het geval u niet tevreden bent over de geleverde verstrekking én de u aangeboden oplossingen.

- Om uw klacht in behandeling te kunnen nemen verzoeken wij u de klacht schriftelijk aan ons te sturen. Wij zullen uw klacht binnen 5 werkdagen (behoudens vakantiesluiting) in behandeling nemen en contact met u opnemen.  
J.W.Elsenaar B.V., t.a.v. mevr. R. Elsenaar, Hugo de Grootstraat 92, 2613TW Delft.
- Mocht de klacht niet oplosbaar blijken dan kan uw klacht, op uw verzoek worden voorgelegd bij de Klachtencommissie van de brancheorganisatie NVCZ, Postbus 4119 GC Ridderkerk. E-mail adres: [info@nvcz.nl](mailto:info@nvcz.nl)
- Als ook de Klachtencommissie er niet in slaagt uw klacht tot tevredenheid van betrokken partijen op te lossen dan kan de klacht worden voorgelegd bij het secretariaat van de SEMH. In dat geval is er sprake van een geschil. Wij zijn een erkend lid van de SEMH en zijn als zodanig aangesloten bij de SEMH. Door de SEMH wordt vervolgens haar orgaan, de Geschillencommissie, verzocht een voor beide partijen bindende uitspraak te doen over het geschil.  
(De SEMH is een onafhankelijke stichting die leveranciers in de gezondheidszorg erkent op basis van erkenningsregelingen. Wij worden jaarlijks door de SEMH getoetst op kwaliteit en de daarvoor opgestelde regelgeving. Erkende leveranciers voldoen dus aan strenge eisen die uitmonden in kwalitatief hoogwaardige leveringen van hulpmiddelen. SEMH, Postbus 526, 2400 AM Alphen aan den Rijn.)