

## Klachtencommissie Orthopedische en Medische Hulpmiddelen

### Hulpmiddelen moeten goed bij u passen

Orthopedische en medische hulpmiddelen zijn maatwerk en moeten goed bij u passen.

Het aanmeten, maken en afpassen ervan luistert nauw. Het is daarom belangrijk dat we elkaar goed begrijpen. Orthopedisch technologen vinden duidelijke communicatie met u belangrijk.

Toch kan het zijn dat het geleverde hulpmiddel niet vanaf het eerste moment voldoet aan uw verwachtingen. Bijstellen en aanpassen is soms nodig en onderdeel van ons vak.

Het is logisch dat orthopedische en medische hulpmiddelen goed bij u moeten passen. Zeker als u ze dagelijks gebruiken moet. Vertel het dus meteen als iets niet goed zit. Dan lossen we het samen op, zodat u tevreden bent.

Bent u toch niet tevreden over uw hulpmiddel of over de handelwijze van uw leverancier? Dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling orthopedische hulpmiddelen van NVOS-Orthobanda. Doorloop dan de volgende vier stappen. Ze horen bij het protocol Levering Orthopedische en Medische Hulpmiddelen dat wij naleven.

### Wie houden zich aan het protocol?

Dit protocol is vastgesteld door NVOS-Orthobanda, de vereniging van zorgondernemers in orthopedische hulpmiddelen. Het geldt voor de aangesloten orthopedische schoentechnische bedrijven, orthopedische instrumentmakerijen en leveranciers van therapeutisch elastische kousen. U kunt zien of uw leverancier lid is van NVOS-Orthobanda op de website en aan het vignet.

### Bent u niet tevreden? Doorloop deze vier stappen.

**Stap 1.** Bespreek de klacht over uw hulpmiddel met de leverancier.

**Stap 2.** Uw leverancier biedt u een passende oplossing.

**Stap 3.** Bent u niet tevreden met de geboden oplossing? Vraag naar de klachtencoördinator van uw leverancier of naar de directie en maak uw klacht daar kenbaar. Nu weet u zeker dat u de juiste persoon binnen de organisatie heeft gesproken om uw klacht op te laten lossen.

**Stap 4.** Bent u toch nog niet tevreden met de geboden oplossing of hebben de oplossingen niet geleid tot het gewenste resultaat? U kunt een klacht indienen bij de Klachtencommissie Orthopedische en Medische Hulpmiddelen. Gebruik hiervoor het klachtenformulier! 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.

1. Geef aan  
wat u wilt



2. Leverancier



3. Klachtencoördinator en  
directie



4. Klachtencommissie

Heeft u geen klachtenformulier? Download het van onze website:

<https://www.nvos-orthobanda.nl/klachtenregeling>



NVOS-Orthobanda

Postbus 22142

1302 CC Almere

[Klachten@nvos-orthobanda.nl](mailto:Klachten@nvos-orthobanda.nl)