

Klachtenbehandeling binnen ProReva

De bedoeling van de klachtenregeling is om samen met u naar een oplossing voor uw klacht te zoeken. Voor ProReva is het van belang dat u tevreden bent over uw product en de bijbehorende service. Mocht u dat niet zijn, dan willen wij dat graag van u horen. Uw klacht is voor ons een waardevolle bijdrage om onze kwaliteit van het product en service te verbeteren. De medewerkers van ProReva doen hun uiterste best om een voor u zo'n optimaal mogelijk product te vervaardigen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent, zich verwondert over de gang van zaken of suggesties heeft ter verbetering. ProReva wil dit graag van u horen. In dit informatieblad kunt u lezen over de klachtenbehandeling binnen ProReva.

Een klacht, wat kunt u doen?

1) In Gesprek

Wij adviseren u om uw ontevredenheid of uw klacht eerst kenbaar te maken aan de betrokken persoon. U kunt ervan uitgaan dat hij of zij bereid is met u te overleggen en samen met u naar een oplossing wil zoeken.

2) Klant tevredenheidsformulier.

Mocht u er tijdens het gesprek niet uitkomen dan staan er op de balie klant tevredenheids formulieren, deze hangen ook in onze paskamers. Op de achterzijde van het formulier is voldoende ruimte om uw klacht of opmerking kenbaar te maken. Deze kunt u kosteloos retour sturen naar:

ProReva Antwoordnummer 504 7300WB Apeldoorn

Vergeet niet uw naam en telefoonnummer te vermelden omdat u op een zo'n kort mogelijk termijn wordt teruggebeld door de algemeen manager van ProReva. Hij zal de klacht zo objectief mogelijk bekijken en probeert samen met u een oplossing te vinden voor uw klacht.

3) De klachtenfunctionaris.

Als zo'n gesprek niet mogelijk is of niet naar tevredenheid verloopt, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van revalidatiecentrum ViaReva. Hiervoor is de speciale folder "klachtenbehandeling" deze vindt u in de folderrekken van ProReva en ViaReva. (In sommige gevallen zal de manager van ProReva u verwijzen naar de klachtenfunctionaris) Hij neemt uw klacht in ontvangst, bespreekt met u de mogelijkheden en kan bemiddelen bij de verdere afhandeling van de klacht

De klachtenfunctionaris is een aantal keren per week aanwezig in het revalidatie centrum ViaReva. Indien u een gesprek met hem wenst, kunt u een afspraak maken via de directiesecretaresse. In de hal van revalidatie centrum ViaReva hangt een brievenbus van de klachtenfunctionaris, hierin kunt u uw vraag of klacht deponeren. Wilt u de klacht schriftelijk deponeren, dan kunt u deze ook per post verzenden. De klachtenfunctionaris zal dan zo spoedig mogelijk contact met u opnemen. Het adres is: *ViaReva revalidatiegeneeskunde T.a.v. Klachtenfunctionaris Postbus 812 7301 BB Apeldoorn.*

4) Als we er niet uitkomen.

a) Klachtencommissie

Er is een onafhankelijke klachtencommissie die niet verbonden is aan ProReva, hiervoor verwijzen wij u naar de folder "klachtenbehandeling" van het revalidatiecentrum ViaReva

b) Geschillencommissie van de SEMH

Als de klachtencommissie van ViaReva of een leverancier over een bepaalde klacht een uitspraak heeft gedaan waarmee u niet tevreden bent, is er de geschillencommissie van de SEMH. De uitspraak van de SEMH geschillencommissie is bindend. Het bestuur van de SEMH ziet er op toe dat, indien de uitspraak ertoe leidt dat de leverancier in gebreke wordt gesteld, de leverancier zijn verplichtingen juist en tijdig nakomt. Ook ziet zij er op toe dat eventuele sancties die worden opgelegd aan de leverancier worden nagekomen of uitgevoerd. De geschillencommissie van de SEMH doet uitsluitend een uitspraak over de kwaliteit van de geleverde dienst/product en niet over een tegemoetkoming van de ondervonden schade. Hiervoor moeten de gebruikelijke wegen in het private recht worden gevolgd. Alle informatie kunt u vinden op de website van de SEMH: www.semh.info.nl

c) Patiëntenverenigingen

In Nederland zijn er tal van patiëntenverenigingen, deze zijn het makkelijkst te bereiken via: www.patiëntenvereniging.startpagina.nl. Hier kunt u informatie inwinnen aangaande het mogelijke geschil dat u heeft met uw leverancier.