

Klachtenprocedure Human HealthCare

Human HealthCare TEK BV
Plaats: Hendrik-Ido-Ambacht
Adres: Noordeinde 178
Postcode: 3341 LW
KVK-nummer: 56296967



Voorwoord.

Op 1 januari 2016 is de WKKGZ ingegaan, de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg. Als leverancier van therapeutische elastische kousen valt Human HealthCare 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 Human HealthCare door een mail te sturen naar pslob@human-healthcare.nl. U kunt hierin uw bevindingen aan ons kenbaar maken en wij zullen binnen 5 werkdagen contact met u hebben opgenomen 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 Human HealthCare 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.



Indien u ook met de oplossing van de Klachtencommissie van de NVCZ niet tevreden bent, heeft u als laatste mogelijkheid zich te wenden tot de SEMH.

De SEMH is een onafhankelijke Stichting die leveranciers in de gezondheidszorg erkent op basis van erkenningsregelingen. Human HealthCare wordt periodiek door de SEMH getoetst op kwaliteit en de



daarvoor opgestelde regelgeving. De SEMH biedt de mogelijkheid om via de Geschillencommissie een uitspraak te doen, die bindend is voor beide partijen. Op de website van de SEMH kunt u de procedure bekijken, <https://www.semh.info/ik-ben-een-consument/hoe-te-handelen-bij-klachten/> en, desgewenst, als laatste optie in gang zetten.