



## Klachtenprocedure

Heeft u klachten, die te maken hebben met uw hulpmiddel of onze dienst, dan kunt u altijd bij uw orthopedisch technicus terecht. Die geeft u direct een oplossing of maakt desgewenst een afspraak om het te bespreken. Omdat CETOS kwaliteit en een persoonlijke benadering hoog in het vaandel heeft staan, is veel aandacht besteed aan onze klachtenprocedure en een onafhankelijke klachtencommissie. Dus komt u er niet uit met uw orthopedisch technicus, dan kunt u altijd van onze klachtenprocedure gebruik maken.

### **Het klachtenformulier**

Wij hebben een formulier ontwikkeld wat moet zorgen voor een goede afhandeling van uw klacht. Van dit door u ingevulde formulier wordt u direct na afgifte een kopie uitgereikt ten behoeve van uw eigen administratie. Vervolgens wordt het origineel van dit ingevulde formulier zo spoedig mogelijk aan de directie van CETOS ter hand gesteld en zij zullen uw klacht in behandeling nemen.

### **De klachtenprocedure**

Onze directie zal u binnen drie dagen, schriftelijk, de ontvangst van uw klacht bevestigen en uitleg geven over de te volgende procedure.

Binnen 14 dagen na ontvangst wordt u over de voortgang van het klachtenonderzoek geïnformeerd en na afhandeling zal de oplossing of beslissing u worden medegedeeld.

Als u als klant zich niet kan vinden in de voorgestelde oplossing of beslissing welke CETOS aanbiedt, dan kunt u dit aangeven en een beroep aantekenen bij de onafhankelijke klachtencommissie van NVOS-Orthobanda. De uitspraak van de onafhankelijk klachtencommissie van NVOS-Orthobanda is bindend voor Cetos. Mocht u het toch niet eens zijn met de uitspraak van de onafhankelijke klachtencommissie dan staat het u als klant altijd vrij om uw standpunt door de nationale ombudsman of rechter te laten beoordelen.

Gelukkig zijn deze formulieren en procedures bijna nooit nodig, maar het is goed te weten dat wij uw klachten zeer serieus nemen. Ons verhaal begon ook dat u altijd eerst contact kunt opnemen met uw orthopedisch technicus, maak hiervan gebruik en wij zullen u niet teleur stellen.

Michiel Flipse  
Directeur CETOS B.V.