

# Kwaliteitszorg, garantie en klachten

## Kwaliteitszorg, garantie en klachten

Kemerink is gedreven om voor u de beste schoen of aanpassing te maken. Kwaliteit en tevredenheid zijn voor ons belangrijk. U bent immers gebaat bij een goed hulpmiddel, waar u op kunt vertrouwen.

### Kwaliteitszorg

Wij hechten bij Kemerink sterk aan goede zorg. Daarom zijn we aangesloten bij de Stichting Erkenningregeling voor leveranciers van Medische Hulpmiddelen (SEMH). Deze onafhankelijke organisatie stelt in samenspraak met de branche, gebruikersorganisaties en zorgverzekeraars eisen op waaraan een erkend bedrijf dient te voldoen. Elk jaar toetst de SEMH of wij nog voldoen aan deze eisen. Zo bent u verzekerd van de beste zorg. Hebt u suggesties om onze organisatie te verbeteren? Wij luisteren graag naar u. Bovendien heeft ieder erkend orthopedisch schoentechnisch bedrijf een aansprakelijkheidsverzekering.

### Privacy

Bij Kemerink vinden wij een goede omgang met persoonsgegevens van groot belang. Persoonlijke gegevens worden door ons zorgvuldig verwerkt en beveiligd. Bij deze verwerking houden wij ons aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) stelt. Via een privacyverklaring die u kunt downloaden van onze website of bij ons kunt opvragen, leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verzamelen en gebruiken en met welk doel.

Als u naar aanleiding van onze privacyverklaring vragen of opmerkingen heeft, neem dan contact met ons op. Onze gegevens vindt u in deze folder en op [www.kemerink.nl](http://www.kemerink.nl).

### Garantie

U heeft recht op garantie. Dat geeft u een veilig gevoel. De garantievoorzwaarden verschillen per product. De garantie is 3 maanden op pasvorm en 6 maanden op materiaal. Normale slijtage en onzorgvuldig gebruik of ernstige veranderingen aan uw voeten vallen buiten de garantie die wij bieden. Goed om te weten: u bent altijd welkom als er iets mis is met uw schoen. Wij zoeken graag een oplossing. Ook al is de garantietermijn verstreken.

	Wie betaalt	
	Binnen de garantietermijn	Buiten de garantietermijn
<b>Onderhoud:</b> het onderhouden van de schoenen waaronder het schoonmaken, onderhouden met de juiste middelen en tijdig repareren. Aanschaf van onderhoudsmiddelen, veters en repareren hakken en zolen bij normale slijtage*	Cliënt	Cliënt
<b>Reparatie:</b> alle zaken die niet passen bij normaal gebruik van de schoen zoals; loslaten van stikwerk, slijtage aan voering en schacht, kapot gaan van sluitingen.	Kemerink	Cliënt
<b>Correctie:</b> verbeteren van pasvorm en functionaliteit indien deze niet adequaat blijkt te zijn, bij ongewijzigde (medische) situatie.	Kemerink	Samenspel tussen zorgaanbieder en cliënt**
<b>Aanpassing:</b> aanpassing van pasvorm en functionaliteit indien deze niet meer adequaat blijkt te zijn bij gewijzigde (medische) situatie.	Zorgverzekeraar	Zorgverzekeraar

\* normale slijtage is de slijtage van de hakken en zolen bij 'om-de-dag-gebruik'. Hierin geldt als referentie goed confectieschoeisel met vergelijkbaar type onderwerk bij normaal gebruik en looppatroon. Herstel van hakken en zolen door abnormale (extreme) slijtage, bij sterk afwijkend looppatroon of schoengebruik wordt als reparatie gezien.

\*\*pasvorm en functionaliteit dienen binnen de garantieperiode goed uitgetest te zijn door de verzekerde. Kleine zaken zullen op basis van de goede relatie tussen Kemerink en cliënt worden aangepast.

### Klachten en geschillen

**Stap 1:** Wij doen altijd ons uiterste best. Bent u toch niet helemaal tevreden? Bel of mail ons dan zonder aarzelen! Lukt het niet om tot een oplossing te komen? Dan kunt u allereerst een klacht indienen bij de interne klachtcoördinator van Kemerink. De naam van deze klachtcoördinator kunt u opvragen bij Kemerink. De contactgegevens van Kemerink vindt u op de website van Kemerink: [www.kemerink.nl/contact](http://www.kemerink.nl/contact). Wij reageren dan binnen 5 dagen op uw klacht. Samen zoeken we naar een goede oplossing van uw klacht.

**Stap 2:** Bent u niet tevreden over de aangeboden oplossing(en)? Komt u er écht niet uit met uw leverancier? Dan kunt u een officiële klacht indienen bij de klachtencommissie Orthopedische en Medische Hulpmiddelen. Gebruik hiervoor het klachtenformulier dat u kunt downloaden of opvragen bij NVOS-Orthobanda. 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.

Wilt u gebruik maken van het klachtenformulier? Download het van de website: <http://www.nvos-orthobanda.nl/klachtenregeling> of stuur een e-mail naar [klachten@nvos-orthobanda.nl](mailto:klachten@nvos-orthobanda.nl)

### Contactgegevens:

NVOS-Orthobanda  
Postbus 22142  
1302 CC Almere  
[Klachten@nvos-orthobanda.nl](mailto:Klachten@nvos-orthobanda.nl)

U vult dan een klachtenformulier in. Daarin omschrijft u uw klacht en geeft u toestemming aan de klachtencommissie om informatie in te winnen bij de betrokken arts(en) of behandelaars. De procedure verloopt volgens de klachtenregeling Orthopedische Hulpmiddelen. Deze procedure kunt u bij ons of het secretariaat van de klachtencommissie kunt opvragen. In principe doet de klachtencommissie binnen 6 weken uitspraak. Het is mogelijk dat de klachtencommissie allereerst een onafhankelijke vertrouwenspersoon aanwijst, die nogmaals probeert om in overleg met u tot een oplossing te komen. De uitspraak van de klachtencommissie luidt "gegrond" of "ongegrond". De klachtencommissie kan geen boetes of andere sancties opleggen.

Uiteraard heeft u ook de keuze om een geschil voor te leggen aan de rechter in plaats van genoemde klachtcoördinator en Klachtencommissie Orthopedische en Medische Hulpmiddelen. Eventuele geschillen worden in dat geval exclusief voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. Op alle overeenkomsten die wij met u sluiten is Nederlands recht van toepassing. Stel dat de rechter oordeelt dat een bepaling van deze voorwaarden niet geldig is, dan blijven de overige bepalingen van toepassing. In dat geval zullen wij er alles aan doen om de betreffende bepaling in overleg met u te vervangen door een geldige bepaling die het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.