

## On-tevredenheidsformulier

### Omdat je graag vooruit wilt

Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat u, als gewaardeerde klant, niet geheel tevreden bent over onze diensten. Wij zouden het jammer vinden, wanneer u met deze ontevredenheid blijft rondlopen. Wij zijn ons ervan bewust, dat er verschillende momenten kunnen zijn, waarop wij uw verwachting op het gebied van ontvangst, bejegening, snelheid, uitleg en werking van het product, onvoldoende waarmaken. Laat het ons weten. Het delen van uw mening is van groot belang. Dan kunnen wij ons inzetten om uw probleem op te lossen, daar waar mogelijk diensten / producten in onze organisatie te verbeteren en u als tevreden klant te mogen behouden. Daarom voor u en ons de volgende procedure.

### U kunt reageren met naam of anoniem

In beide situaties zullen wij uw reactie met zorg behandelen. Als u van ons een reactie wilt, dan kunt u uw persoonlijke gegevens invullen en dit formulier overhandigen aan de receptioniste of de behandelaar. U ontvangt dan van onze medewerker een kopie. Binnen 5 werkdagen ontvangt u een reactie over het vervolgtraject.

Indien u anoniem wenst te blijven, kunt u uw persoonlijke gegevens achterwege laten.

### Welke dienst, welk product hebben wij aan u mogen leveren?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> orthopedische maatschoenen            | <input type="checkbox"/> prothese/orthese |
| <input type="checkbox"/> semi orthopedische schoenen           | <input type="checkbox"/> pedicure         |
| <input type="checkbox"/> vlos / verbandschoenen                | <input type="checkbox"/> overig .....     |
| <input type="checkbox"/> steunzolen (orthopedische voetbedden) |   |

Omschrijving:

Naam en voorletters: ..... Geslacht: m / v

Adres: ..... Postcode: ..... Woonplaats: .....

Tel.: : ..... Geboortedatum: .....

### Voortgang- en bewaaktraject: In te vullen door de vestigingsmanager van Hanssen Footcare

1	Formulier ingenomen door:	4	Vervolgtraject bepaald (datum)	5	Verwachte datum afgehandeld:	6	Afgehandeld op datum:
			kopie directie				kopie directie
2	Datum ontvangst klacht:	Omschrijving vervolgtraject:					
3	Datum reactie naar klant:						

Indien wij, gezamenlijk met u, niet in staat zijn de ontevredenheid naar redelijkheid op te lossen, kunt u zich wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie van de NVOS/Orthobanda - Postbus 120 - 3760 AC Soest of [info@nvos-orthobanda.nl](mailto:info@nvos-orthobanda.nl).

Als deze commissie er niet in slaagt uw klacht naar tevredenheid op te lossen, dan is er sprake van een geschil.

Het geschil kunt u aanhangig maken bij: Geschillencommissie SEMH - Postbus 526 – 2400 AM Alphen aan den Rijn of [info@semh.info](mailto:info@semh.info).

*Dit formulier kan tevens door de frontoffice-medewerkers en behandelaars gebruikt worden voor klantgerichte verbeteringen. Deze signalering/registratie moet worden aangeboden bij de vestigingsleider.*