



George In der Maur  
orthopedische schoentechniek

# Klachtenprocedure

**Ondanks dat wij ons best doen om u naar tevredenheid te helpen en te voorzien van een adequaat hulpmiddel, kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over het geleverde hulpmiddel en/of de dienstverlening. Als het niet lukt om het probleem samen met de orthopedisch schoentechnicus op te lossen, kunt u een klacht indienen.**

U kunt uw klacht:

- indienen per brief ter attentie van: klachtenfunctionaris George In der Maur
- indienen per mail aan: [klachtenfunctionaris@indermaur.nl](mailto:klachtenfunctionaris@indermaur.nl)

## Werkwijze klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris stuurt u een ontvangstbevestiging van de klacht. Vervolgens zal de functionaris samen met de betrokken medewerker(s) en/of de directie, op zoek gaan naar een gepaste oplossing.

Mocht de klacht niet naar tevredenheid worden opgelost of als u geen bemiddeling wenst door de klachtenfunctionaris, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie van de branchevereniging: Klachtencommissie Orthopedische en Medische Hulpmiddelen, Postbus 120, 3760 AC Soest, Telefoon: 035-6037964  
E-mail: [klachten@nvos-orthobanda.nl](mailto:klachten@nvos-orthobanda.nl).

## Werkwijze klachtencommissie

De commissie beoordeelt de situatie die is ontstaan en zal in eerste instantie proberen te bemiddelen. Als dit niet tot een oplossing leidt of als u geen bemiddeling wenst, dan zal ze overgaan tot een hoorzitting. Het oordeel luidt gegrond of ongegrond. De commissie kan geen boetes of andere sancties opleggen. Wenst u zich niet neer te leggen bij het oordeel van de commissie, dan kan de casus aanhangig worden gemaakt bij de geschillencommissie van de SEMH (Stichting Erkenningregeling voor leveranciers Medische Hulpmiddelen).

Voor meer details over de werkwijze van de klachtencommissie verwijzen wij u naar de Klachtenfolder op de website [www.nvos-orthobanda.nl](http://www.nvos-orthobanda.nl), onder de rubriek Kwaliteit-SEMH.

## Werkwijze geschillencommissie SEMH

De werkwijze van de geschillencommissie is gelijk aan die van de klachtencommissie. Een belangrijk verschil is echter dat de uitspraak van de geschillencommissie bindend is voor George In der Maur. Ook kan het bestuur van de SEMH naar aanleiding van het geschil besluiten tot sancties jegens George In der Maur.

Voor meer details over de werkwijze van de geschillencommissie verwijzen wij u naar het 'Geschillenreglement SEMH Leverancier- Cliënt', te verkrijgen via [www.semh.info](http://www.semh.info).

Koningin Wilhelminaweg 495  
3737 BG Groenekan  
Telefoon: 0346 - 25 94 59  
E-mail: [info@indermaur.nl](mailto:info@indermaur.nl)  
Internet: [www.indermaur.nl](http://www.indermaur.nl)