

18 Klachtenregeling

Naast de levering van kwaliteitsproducten staan bij Versol een zorgvuldige dienstverlening en optimale nazorg hoog in het vaandel. Desondanks kan het voorkomen dat een cliënt van Versol klachten heeft over een geleverd product of over de behandeling van één van de medewerkers van Versol.

De directie stelt het op prijs wanneer een dergelijke klacht eerst bij de desbetreffende medewerker kenbaar wordt gemaakt. Indien dit geen of naar de mening van de cliënt onvoldoende resultaat heeft, dient vervolgens gehandeld te worden volgens de klachtenprocedure.

19 Klachtenprocedure

De klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de receptie van Versol. Een klachtenformulier kunt u aanvragen bij de receptie of downloaden via onze website www.achilleonzorg.nl.

De klacht wordt schriftelijk bevestigd met vermelding van de procedure die gevolgd zal worden om de klacht te behandelen en onder vermelding waar de cliënt terecht kan voor vragen etc. over de procedure. Er wordt gestreefd naar afhandeling van de klachten binnen 2 weken na binnenkomst. Indien de cliënt zich niet kan vinden in de aangedragen oplossing door Versol kan deze zich wenden tot de geschillencommissie van de NVOS-Orthobanda, postbus 120, 3760 AC te Soest. www.nvos-orthobanda.nl

Indien één van de partijen het niet eens is met de uitspraak van de klachtencommissie wordt de casus binnen 6 weken na de datum van de schriftelijke uitspraak, schriftelijk door de partij die het aangaat, als geschil aangemeld bij het secretariaat van de SEMH (Stichting Erkenning Medische Hulpmiddelen), teneinde daarover het oordeel te vragen van de geschillencommissie.

Openingstijden

Maandag	08.00 - 17.00 uur
Dinsdag	08.00 - 17.00 uur
Woensdag	08.00 - 17.00 uur
Donderdag	08.00 - 17.00 uur
Vrijdag	08.00 - 12.00 uur

Wij werken alleen op afspraak!

T 050 527 49 48

Hoofdvestiging

**Versol Orthopedisch
schoenmakerij**
Dr. M.L. Kingsingel 1
9203 JD Drachten
T 050 527 49 48

Buitenlocaties

Kijk voor een locatie bij u
in de buurt op:
www.achilleonzorg.nl

Versol Orthopedisch Schoenmakerij is geregistreerd als erkend leerbedrijf bij het SVGB.

Versol Orthopedisch Schoenmakerij is onderdeel van AchilleonZorg.



Versol

Orthopedisch schoenmakerij

Informatiefolder
Orthopedisch schoenmakerij

1 Wanneer worden orthopedische schoenen aangemeten?

Orthopedisch maatschoeisel wordt als oplossing gekozen wanneer vorm, standafwijkingen en klachten van dien aard zijn dat individueel naar maat gemaakte schoenen noodzakelijk zijn. Orthopedisch maatschoeisel hoeft tegenwoordig niet meer a-modieus te zijn. Ons vakmanschap combineren wij met de modernste technieken en materialen. Wij zijn bijna altijd in staat om maatschoeisel voor u te maken. Dit is modieus schoeisel waardoor het beslist gezien mag worden.

2 Aanvraagprocedure/Machtiging

U heeft een machtiging van de zorgverzekeraar nodig. Wij regelen de aanvraag voor u. Wij hebben dan wel een verwijfsbrief van uw specialist nodig bijvoorbeeld een orthooped, revalidatiearts of reumatoloog.

3 Kosten aanschaf hulpmiddel

Weest u zich ervan bewust dat bij aanschaf van een hulpmiddel er aanspraak wordt gemaakt op uw eigen risico.

4 Zorgverzekeraars

Zorgverzekeraars vergoeden het grootste deel van de kosten van orthopedisch schoeisel. Op orthopedisch schoeisel is de wettelijke eigen bijdrage van toepassing. Deze bijdrage wordt door de zorgverzekeraar vastgesteld.

Na 3 maanden mag u een reservepaar aanvragen. U heeft te allen tijde recht op twee paar adequate schoeisel. Vervolgens mogen daarna op zijn vroegst na 15 maanden worden aangevraagd. Wij verzorgen de aanvraag voor de machtiging, tevens zorgen wij voor de facturering aan uw zorgverzekeraar.

5 Wat moet u meenemen als u bij ons komt?

- Uw zorgpas of polisblad.
- Uw BSN-nummer.
- Verwijsbrief van de specialist.
- Eventueel uw oude schoenen.

6 Huisbezoek

Bent u niet in staat om ons te bezoeken dan kunnen wij ook bij u op huisbezoek komen. Dit geniet echter niet de voorkeur omdat wij op onze eigen locatie alle spullen en materialen bij de hand hebben.

7 Aanmeten/Afleveren

Het aanmeten duurt een uur en geschiedt *uitsluitend op afspraak*. Tijdens het aanmeten wordt rekening gehouden met uw wensen en de wensen van de voorschrijvend specialist. Bij het afleveren wordt er een laatste controle uitgevoerd.

8 Levertijden

Levertijd eerste paar: binnen 12 weken, herhalingspaar 6-8 weken.

9 Controle

Laat uw nieuwe schoenen controleren, nazorg is erg belangrijk. Wij kijken of de pasvorm correct is en of u de schoenen op de juiste manier draagt en behandelt.

10 Onderhoud

Poets uw schoenen in ieder geval 1 x per week om het leer soepel te houden. Behandel uw schoenen ook regelmatig met een water- en vuilafstotend middel. Gladde leersoorten onderhoudt u met een goede schoencreme. Suède moet regelmatig geborsteld worden en ingespoten met een beschermingsmiddel. Wanneer uw schoenen kraken strooi dan talkpoeder tussen voetbed en binnenzool.

11 Aan- en uittrekken

Maak de veters, het klittenband en/of de ritssluiting geheel los. Gebruik een schoenlepel.

12 Inlopen

De bovenkant van uw schoenen is gemaakt van hoogwaardig leer dat zich gemakkelijk aanpast aan de vorm van uw voeten. Het is daarom erg belangrijk dat u de schoenen gedurende de eerste weken regelmatig draagt (het dragen van de schoenen opbouwen in uren per dag). Mochten er tijdens deze inlooperperiode problemen ontstaan bel ons dan voor advies of aanpassing.

13 Transpiratie

Maatregelen om transpiratie te verminderen:

- Wissel regelmatig van schoenen.
- Draag katoenen of wollen sokken, was deze regelmatig.
- Was regelmatig uw voeten.
- Gebruik anti-transpiratie crème.

Mocht dit niet helpen raadpleeg dan uw huisarts of dermatoloog.

14 Drogen

Droog uw schoenen nooit bij een warmtebron maar op een luchtige plaats. Zeer natte schoenen drogen sneller met een prop papier erin.

15 Reparaties

Wij adviseren u, ook in verband met garantie, de reparaties door ons te laten uitvoeren. Normale gebruiksslijtage en slijtage als gevolg van onzorgvuldig gebruik zijn voor eigen rekening en vallen niet onder de garantie. Dit ter beoordeling van de orthopedisch schoenmaker.

16 Garanties

De garanties zijn als volgt:

- 3 maanden op pasvorm bij gelijkblijvende situatie.
- 6 maanden op materiaal en op technische kwaliteit met normaal gebruik.

17 Verbandschoenen en steunzolen

Behalve (semi)orthopedische schoenen leveren wij ook verbandschoenen. Verbandschoenen kunnen aan alle kanten opengemaakt worden en zijn dus gemakkelijker aan te trekken. Door de meeste zorgverzekeraars worden ze vergoed, mits voorgeschreven door een huisarts of specialist (*zie aanvraagprocedure*). Steunzolen kunnen ook worden voorgeschreven door een specialist of een huisarts. Niet alle zorgverzekeraars vergoeden de steunzolen. Om niet voor verrassingen komen te staan is het verstandig om vooraf de polis hierop na te lezen. Voor eventuele vergoedingen dient u zelf contact op te nemen met de zorgverzekeraar.