Klachtenprocedure over producten en diensten van Profeel mammacare

Profeel MMC staat voor een goede service, dienstverlening en kwaliteit. Mocht u ondanks onze goede zorgen niet tevreden zijn over de door Profeel MMC geleverde artikelen of een verstrekt advies, neem dan gerust contact op. Wij doen ons uiterste beste om binnen vijf werkdagen het probleem samen met u op te lossen.

U heeft een medische hulpmiddel geleverd gekregen. Ondanks het feit dat wij uitgebreid met u de mogelijkheden, onmogelijkheden en eventuele beperkingen van de hulpmiddel hebben besproken, kan het zo zijn dat de verstrekking niet voldoet aan de eisen die van een dergelijke hulpmiddel mag worden verwacht.

Deze informatie legt uit hoe u kunt handelen in het geval u niet tevreden bent over een geleverde product of dienstverlening.

Profeel MMC leeft de garantiebepalingen van de fabrikant/leveranciers na. Als de kwaliteit van het product niet voldoende is en er is sprake van een aantoonbare productiefout die opgetreden is binnen de door de leverancier gestelde garantietermijn, wordt het desbetreffend product omgeruild voor een nieuw exemplaar. In alle andere gevallen leggen wij het product voor ter beoordeling aan de fabrikant/leverancier van het artikel. Als deze leverancier/fabrikant ons uitsluitsel geeft nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op.

Mocht u klachten over een product, procedure of dienstverlening hebben, en komen wij gezamenlijk niet tot een oplossing, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie, een onderdeel van de Nederlandse Vereniging Van Mammacare Care Zorg (NVMCZ ) die u kan adviseren en ondersteunen m.b.t. het indienen van uw klacht.

NVNCZ is per 1 mei 2021 aangesloten bij [Er is iets misgegaan.](https://www.erisietsmisgegaan.nl/)

(website; erisietsmisgegaan.nl)

Er is iets Misgegaan helpt u graag met het oplossen van het probleem. Daarvoor is een klachtenregeling beschikbaar. Hierin staat stap voor stap beschreven wat u kunt doen bij klachten en wat ‘er is iets misgegaan’ bij een klacht voor u kan betekenen. Het doel van deze procedure is de onvrede weg te nemen en het vertrouwen wederzijds te herstellen.

Teneinde uw klacht of onvrede in behandeling te kunnen nemen verzoeken wij u het klachtenformulier op de website ‘erisietsmisgegaan.nl’ in te vullen of u kunt een mail sturen naar [info@erisietsmisgegaan.nl](mailto:info@erisietsmisgegaan.nl) of telefonisch contact opnemen tel:035-2031585

Als er een klacht binnenkomt, wordt de klacht geregistreerd op het klachtenformulier. Het klachtenformulier wordt overhandigd aan de klachtenfunctionaris. Deze bepaalt of de klacht terecht of onterecht is en reageert binnen 5 werkdagen richting de indiener met de te verwachten termijn waarbinnen de klacht afgehandeld zal worden.

Het kan voorkomen dat ook met tussenkomst van de klachtenfunctionaris partijen niet tot een passende oplossing kunnen komen. U kunt dit aangeven bij de klachtenfunctionaris en deze kan u eventueel begeleiden en informeren over de mogelijkheden voor het indienen van een officiële klacht. De geschillencommissie\* is de laatste instantie waar partijen terecht komen indien er sprake is van een klacht. Deze commissie gaat opnieuw het gesprek aan met beide partijen, maar zal in tegenstelling tot de klachtenfunctionaris met een bindende uitspraak komen.

In de klachtenregeling van Erisietsmisgegaan.nl wordt stap voor stap beschreven wat zowel de cliënt als de zorgaanbieder kunnen doen en wat wij kunnen betekenen in het proces om de onvrede weg te nemen. Hierbij beschikt Erisietsmisgegaan.nl over professionals met verschillende disciplines, afhankelijk van uw behoefte.

Profeel mammacare is erkend lid van de SEMH\* ( Stichting Erkenningsregeling Leveranciers Medische Hulpmiddelen) en is als zodanig aangesloten bij de SEMH. Door de SEMH wordt vervolgens haar orgaan, de Geschillencommissie, verzocht een voor beide partijen bindende uitspraak te doen over het geschil.

De SEMH heeft tot doel het kwalificeren van leveranciers in de gezondheidszorg; De erkende leveranciers moeten voldoen aan strenge eisen die uitmonden in kwalitatief hoogwaardige leveringen van hulpmiddelen.

*U kunt de SEMH schriftelijk bereiken via Postbus 526, 2400 AM Alphen aan de Rijn*

*Tel; 0172 414814 of mail;* [*info@semh.info.nl*](mailto:info@semh.info.nl)Meer informatie over SEMH via de website [www.semh.info](http://www.semh.info)