

voor prothesen drie jaar. Indien uw situatie verandert (denk aan groei, gewichtstoename, pasvorm, functionaliteit) dan gelden deze termijnen niet.

- **In geval van twijfel**

Is er twijfel over de vergoeding van uw hulpmiddel, dan vragen wij deze eerst aan bij uw verzekering. Gaat uw verzekering akkoord, dan ontvangen u en wij een schriftelijke bevestiging dat het hulpmiddel geleverd kan worden. Bij een afwijzing krijgen u en wij hiervan ook een bevestiging. U hebt dan de mogelijkheid om hier tegen in beroep te gaan. DOS heeft veel expertise op het gebied van regelgeving. Vraag naar onze bemiddeling als u in beroep wilt gaan. U als verzekerde blijft in alle gevallen zelf verantwoordelijk voor de financiële afhandeling.

- **Verzekering**

De Orthopedische Schoenmakerij heeft zowel een bedrijfs- als een productaansprakelijkheidsverzekering.

- **Klachtenprocedure**

Mocht u niet tevreden zijn, dan horen wij dat bij voorkeur rechtstreeks van u, zodat we hier direct op in kunnen spelen. DOS kent een formeel vastgelegde klachtenprocedure. Hebt u een klacht, vraag dan naar de procedure en de daarbij behorende formulieren. Als u als klant zich niet kan vinden in de voorgestelde oplossing/ behandeling welk DOS aanbiedt kan u zich beroepen bij de geschillencommissie NVOS orthobanda of SEMH Stichting Erkenningregeling voor leveranciers voor medische hulpmiddelen. Voor meer informatie zie de website [www.nvos.nl/](http://www.nvos.nl/) [www.semh.nl](http://www.semh.nl) .

- **Patiëntenorganisaties**

Er zijn diverse patiëntenorganisaties werkzaam op het terrein van de medische hulpmiddelen namelijk:

*Belangenvereniging Hart en Vaatziekten (BHV)* Tel: 0180-41002

*BOSK Vereniging van motorisch gehandicapten en hun ouders*  
Tel: 030 245 90 90

*Landelijke vereniging voor CVA-patiënten en partners 'Samen verder'*  
Tel: 088 383 83 00

*Reumapatiëntenbond* Tel: 0900 203 03 00

*VSN Vereniging Spierziekten Nederland* Tel: 0900 5480480

- **Semh**

De levering en werkwijze voldoen aan de eisen van SEMH bekijk voor meer informatie de website [www.semh.nl](http://www.semh.nl)



### De Orthopedische Schoenmakerij

Hoofdlocatie:

Uranusweg 24a / 8938 AJ LEEUWARDEN

Tel: 058 - 280 04 98 / Fax: 058 – 280 37 77

E-mail: [info@orthopedische-schoenmakerij.nl](mailto:info@orthopedische-schoenmakerij.nl)

Internet: [www.orthopedische-schoenmakerij.nl](http://www.orthopedische-schoenmakerij.nl)

### Spreekuurvestigingen:

#### Leeuwarden

Maandag t/m vrijdag 08:30 – 17:00 uur

Uranusweg 24a

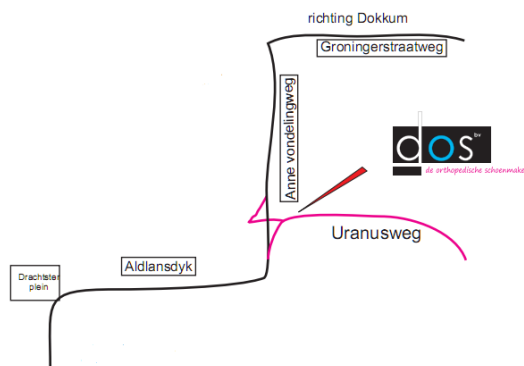
8938 AJ LEEUWARDEN

#### Deventer

Nico Bolkesteinlaan

7416 SE DEVENTER

Afspraken via Leeuwarden 058 – 280 04 98



## Algemene Informatie Prothesen en Orthesen

In deze brochure vindt u algemene informatie over De Orthopedische Schoenmakerij (DOS), over ons bedrijf en onze werkwijze. Voor meer informatie kunt u terecht op onze website: [www.orthopedische-schoenmakerij.nl](http://www.orthopedische-schoenmakerij.nl). Voor vragen over uw specifieke situatie kunt u uiteraard telefonisch contact opnemen met onze medewerkers. Wij staan u graag te woord.

- **Vakbekwaam en betrokken**

Onze uitdaging is om voor elke klant een passend hulpmiddel te maken. Het team van DOS stelt zich als doel om de basis van uw functionele klachten en uw persoonlijke wensen deze vorm te geven. Daarbij houden we rekening met de functie en met de wensen als het gaat om het uiterlijk. Een orthopedische aanpassing zal in veel gevallen de mobiliteit verbeteren en de lichamelijke klachten verminderen. DOS werkt nauw samen met Dot (Deventer Orthopedie Techniek). Hierdoor kunnen wij onze klanten alle hulpmiddelen op het gebied van prothesiologie en orthesiologie leveren, waarmee DOS een totaal leverancier is als het gaat om orthopedische hulpmiddelen. DOS is opgericht door Cor Praamstra, orthopedisch schoentechnicus en Leendert van Bekkum, orthopedisch technoloog en directeur van Deventer Orthopedie Techniek (DOT).

- **Informatie, advies en bemiddeling**

Bij DOS bent op het juiste adres voor deskundige informatie over uw mogelijkheden om een bepaald hulpmiddel aan te schaffen. Daarnaast kunt u bij ons terecht voor informatie en advies over het gebruik en onderhoud van het gekozen hulpmiddel. Ook staan wij u graag bij als het gaat om aanvraag van vergoedingen en staan wij voor u klaar om te bemiddelen.

- **Afspraken**

Bij gemaakte afspraken op vaste tijden kan er maximaal 20 minuten wachttijd zijn. Op speciaal verzoek kunnen wij u ook thuis bezoeken.

#### **Uw hulpmiddel:**

- **Aanmeten**

Bij de eerste afspraak kijkt de orthopedisch technicus naar uw wensen en mogelijkheden. Afhankelijk van de verwijzer kan het

zijn dat deze aanwezig is bij deze afspraak. De samenwerking met medische professionals is bij de aanmeting van uw hulpmiddel van groot belang.

- **Controle**

Het kan nodig zijn dat uw hulpmiddel regelmatig wordt gecontroleerd op functionaliteit en pasvorm. Meestal zal uw behandelend specialist een afspraak met u maken. Bij gebruikers die langdurig op een hulpmiddel zijn aangewezen, is het verstandig om deze periodiek te laten controleren. Vaak gebeurt dit multidisciplinair. U krijgt dan een afspraak, waarbij uw arts en een orthopedisch technicus aanwezig zijn.

- **Aanpassing**

Als uw hulpmiddel niet of onvoldoende functioneert door technische storingen of medische redenen, dan is het raadzaam op korte termijn met ons een afspraak te maken. Vaak kunnen wij de reparatie of noodzakelijk wijziging binnen 24 uur realiseren. Overleg met onze secretaresse of orthopedisch technicus om het probleem zo snel mogelijk op te lossen. Indien het probleem niet technisch is op te lossen, maar medisch van aard is, dan dient u een afspraak te maken met uw behandelend specialist. Als de wachttijd te lang dreigt te worden, neemt u dan gerust even contact met ons op om te bezien of wij hierin kunnen bemiddelen.

- **Vervanging**

Is de gebruikstermijn van uw hulpmiddel verstreken, dan kunt u bij ons een afspraak maken voor de vervanging van uw hulpmiddel. Een herhalingsvoorschrift kan hierbij nodig zijn. Wij informeren u bij de aflevering van uw eerste hulpmiddel over de minimale gebruikstermijn en wat te doen bij de aanvraag voor een nieuw of reserve hulpmiddel.

- **Onderhoud en gewenning hulpmiddel**

Controleer regelmatig uw hulpmiddel op slijtage, breuk, doelmatigheid, geluidjes en werking van de sluitingen. Reparaties buiten de garantiebepalingen kunnen wij op kosten van uw zorgverzekeraar binnen de gebruikstermijn uitvoeren. Voor hulpmiddelen die rechtstreeks op de huid worden

gedragen is hygiëne zeer belangrijk. Uw orthopedisch technicus kan u informeren over doelmatig onderhoud. Indien aanwezig zal hij een reinigingsvoorschrift meegeven. Tevens wordt u geïnformeerd bij aflevering over de mogelijkheden ten aanzien van gewenning aan het hulpmiddel.

- **Levertijd**

Het aanmeten, vervaardigen en passen van uw hulpmiddelen is een nauwkeurig en tijdrovend werk. Tijdens het aanmeten van uw hulpmiddel geven wij een indicatie van de levertijd. Als het mogelijk is, maken wij dan gelijk een vervolgspraak voor het passen van uw hulpmiddel of een aflevering.

Geconfectioneerde hulpmiddelen worden voor een deel direct uit ons magazijn geleverd. Indien niet voorradig dan wordt het artikel binnen 24 uur besteld. De levertijd is meestal minder dan een week.

- **Garantie**

Wij geven een jaar garantie op uw hulpmiddel. Dit betreft de technische uitvoering bij normaal gebruik. Als uw hulpmiddel veranderd moet worden in verband met gewichtsverandering, functieverlies of andere medisch aantoonbare wijzigingen, dan valt dit buiten de garantie. Reparaties: afhankelijk van aard, omvang en omstandigheden binnen 24 uur.

- **Basisverzekering en aanvullende verzekering**

Veel hulpmiddelen wordt vanuit uw basisverzekering voor 100% vergoed. Hiervoor heeft u een verklaring nodig van een behandelend specialist. De hulpmiddelen worden door ons rechtstreeks bij uw verzekering declareert. Dit kan consequenties hebben voor uw eigen risico. De wat lichtere hulpmiddelen worden gedeeltelijk of geheel door uw aanvullende verzekering vergoed. Deze hulpmiddelen dient u bij ons af te rekenen (contant of met pin) en kunt u vervolgens zelf declareren bij uw verzekering.

- **Gebruikstermijn hulpmiddel**

Uw verzekering hanteert gebruikstermijnen voor uw hulpmiddel. Voor de meeste hulpmiddelen geldt een termijn van twee jaar,