

Geachte mevrouw, mijnheer,

U heeft zojuist een medisch hulpmiddel ontvangen. Om de kwaliteit van dit product zo lang mogelijk te waarborgen, volgt hier de product gerelateerde informatie.

### **Gebruik van het schoeisel**

Maak de sluiting altijd volledig los. Dit is voor uzelf makkelijker en daarnaast beter voor de levensduur van de schoenen. Bij het aantrekken van de schoen raden wij u aan de voet goed tegen de achterkant van de schoen te plaatsen. Maak vervolgens de sluiting stevig vast voor een goede pasvorm. Zo voorkomt u het schuiven van de voet in de schoen.

### **Levering van orthopedisch maatschoeisel (OSA) en semi-orthopedisch schoeisel (OSB)**

Bij levering van maatschoeisel zal de mate van de orthopedische voorziening de gewenningsperiode bepalen. Dit wordt u verteld bij aflevering van de schoenen. U begint eerst 2 uur op de schoenen lopen, de volgende dag kunt u dit opbouwen tot 4 uur, mits u geen klachten heeft. Anders moet u wat rustiger opbouwen. Controleert u uw voeten op eventuele drukplekken na het dragen van de schoenen. U kunt ervan uitgaan dat u na ongeveer 2 weken (OSA) of 1 week (OSB) aan de schoenen gewend bent. Mocht u toch pijnklachten hebben of vragen, neem dan gerust contact met ons op. Met de schoentechnicus heeft u na 6 tot 8 weken een controleafspraak.

### **Werkschoenen (UWV)**

Als u een betaalde baan heeft, dan heeft u mogelijk ook recht op werkschoenen via het UWV, mits u in het dagelijks leven ook orthopedische schoenen draagt via uw zorgverzekering. Afhankelijk van het aantal gewerkte uren en de aard van uw functie wordt bepaald door het UWV of u hiervoor in aanmerking komt. Op de site van het UWV staat beschreven hoe dit werkt en hoe u het kunt aanvragen. Met uw DigiD code kunt u een account aanmaken om zo dit hulpmiddel aan te vragen. Mocht u vragen hebben, neemt u dan contact met ons op.

### **Onderhoud**

U bent zelf verantwoordelijk voor het onderhoud van uw schoenen. Bij het afleveren krijgt u hier informatie over (behandelen met een crème of vuilafstotende spray). Wij raden aan uw schoen regelmatig te 'luchten' in verband met hygiëne (buiten het bereik van een warmtebron zoals verwarming). Bij eventuele vragen kunt u contact met ons opnemen voor advies.

### **Garantie**

Garantie op pasvorm is 3 maanden. Garantie op materiaal en technische kwaliteit (bij normaal gebruik) is 6 maanden. Schade die na die tijd ontstaat zal in overleg en na goedkeuring van beide partijen gerepareerd worden. Een aantal verzekeringen hanteert een andere garantietermijn. Informeer u hierover bij uw zorgverzekeraar. Een controleafspraak wordt niet in rekening gebracht.

### **Gebruiksduur**

Wettelijk is afgesproken dat u drie maanden na uw eerste voorziening recht heeft op een tweede paar schoenen (reserve- of wisselpaar). Afhankelijk van uw verzekering heeft u na 15 of 18 maanden recht op een volgend paar schoenen. U kunt dit nazien in uw verzekeringspolis.

### **Klachten**

Als u een klacht heeft over uw orthopedische hulpmiddelen, belt u ons dan om een afspraak te maken met uw schoentechnicus. Deze zal uw schoenproblemen bekijken en proberen op te lossen. Wordt uw probleem niet naar uw tevredenheid opgelost dan is er de mogelijkheid om een collega schoentechnicus mee te laten kijken. Bent u echter nog niet tevreden dan kunt u uw klacht indienen bij de Klachtencommissie [erisietsmisgegaan.nl](http://erisietsmisgegaan.nl). Dit is een onafhankelijke organisatie die uw klacht zal beoordelen.

## **Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)**

Jaarlijks houden wij een klanttevredenheidsonderzoek om u steeds zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn en zo nodig onszelf te verbeteren. Het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek is ook verplicht gesteld door de zorgverzekeraars.

### **Levertijden**

Orthopedische schoenen (OSA):	12 weken na aanmeten
Levering OSA kinderen:	10 weken na aanmeten
Semi-orthopedische schoenen (OSB):	6 weken na aanmeten
Orthopedische Voorziening aan Confectieschoenen (OVAC):	2 weken na aanmeten
Voorlopig Orthopedische Schoenen (VLOS):	2 weken na aanmeten
Verbandschoenen:	direct leverbaar
Noodreparatie:	1 dag

### **Eigen bijdrage en eigen risico**

Orthopedische schoenen vallen onder hulpmiddelen in uw basisverzekering en worden vergoed door uw zorgverzekeraar. Deze vallen echter ook onder het eigen risico van uw basisverzekering. Het bedrag wordt ieder jaar bepaald door de overheid. Ook moet u een eigen bijdrage betalen bij ieder paar schoenen (uitgezonderd OVAC en Verbandschoenen). Ook dit bedrag wordt jaarlijks vastgesteld door de overheid.

Wij verzoeken u vriendelijk bij afleveren de eigen bijdrage te voldoen per pin of op locatie per eenmalige machtiging. Contant betalen is ook altijd mogelijk. Bij een aantal verzekeraars wordt de eigen bijdrage rechtstreeks met u verrekend.

### **Verwijzing arts**

Wij werken uitsluitend op verwijzing van een (huis)arts of medisch specialist. De zorgverzekeraar stelt dat als voorwaarde voor het vergoeden van orthopedische schoenen en hulpmiddelen.

### **Erkend leverancier**

Heetkamp Orthopedische Schoentechnieken bv is een erkend bedrijf, volgens de richtlijnen van de SEMH (Stichting Erkenningregeling voor leveranciers van Medische Hulpmiddelen). Wij vinden het belangrijk dat uw medische gegevens en uw hulpmiddelen met de grootste zorg worden behandeld. Door de SEMH worden wij hier jaarlijks op getoetst, dit is een voorwaarde om een contract te kunnen afsluiten met de zorgverzekeraars. Wij hebben dan ook met iedere zorgverzekeraar een contract.

### **Locaties Heetkamp Orthopedische Schoentechnieken**

Wij werken uitsluitend op afspraak.

Bij een op vaste tijd gemaakte afspraak, is de maximale wachttijd 20 minuten.

- Wapenveld, Klapperdijk 34 B (Hoofdvestiging)
- Dalfsen, Rosengaerde, Pastoriestraat 1 (ingang Brandkolkstraat)
- Kampen, Engelenbergplantsoen 7 (Poli Isala Kliniek)
- Zwolle, Dr. van Heesweg 2, Isala Kliniek (uitsluitend op spreekuur van betreffende specialist)\*
- Wapenveld/Heerde, Groteweg 5 (Poli Isala Kliniek) (uitsluitend op spreekuur van betreffende specialist)\*
- Emmeloord, Urkerweg 1 (Dr.J.H. Jansencentrum, Reumazorg Flevoland) \*
- Lelystad, Middendreef 273 (Reumazorg Flevoland)\*

- Hoogeveen, Bilderdijkplein 21 (Centrum voor voettherapie)  
*\*op een aantal locaties kunnen wij geen afspraken plannen, dat zijn spreekuren met een specialist*

Telefonisch zijn wij bereikbaar van maandag t/m vrijdag tussen 08.30-17.00 uur. Buiten deze werktijden kunt u het antwoordapparaat inspreken (ook tijdens de lunchpauze van 12.30-13.00 uur). Ook via de mail kunt u ons bereiken: [info@heetkamporthopedie.nl](mailto:info@heetkamporthopedie.nl).

Heetkamp Orthopedische Schoentechnieken bv