

Klachtenformulier

Uw ervaring helpt ons onze hoorzorg te verbeteren.

Bent u ontevreden? Beschrijf hieronder wat er is gebeurd en wat u graag opgelost ziet.

Gebruik zo nodig een extra blad. Vermeld daarop uw naam en de datum van uw klacht.

1. Uw contactgegevens

Naam indiener: _____

Adres: _____

Postcode en woonplaats: _____

Telefoon: _____ E-mail: _____

Voorkeur voor contact: ☐ E-mail ☐ Telefoon ☐ Schriftelijk

2. Voor wie dient u de klacht in?

☐ Voor mijzelf (ga verder bij onderdeel 3) ☐ Namens iemand anders

Naam cliënt: _____

Relatie tot de cliënt / hoedanigheid: _____

Dient u de klacht namens iemand anders in? Voeg zo nodig een machtiging of toelichting toe.

3. Waarover gaat uw klacht?

Datum / periode van de gebeurtenis: _____

Locatie / betrokken audicien of medewerker: _____

Klant-, order- of factuurnummer (indien bekend): _____

U kunt meerdere onderwerpen aankruisen.

☐ Onderzoek, advies of aanpassing

☐ Omgang of communicatie

☐ Hoortoestel, oorstukje of reparatie

☐ Afspraken, bereikbaarheid of nazorg

☐ Kosten, factuur of vergoeding

☐ Anders: _____

Wat is er gebeurd en wat zijn voor u de gevolgen?

Klachtenformulier

Gewenste oplossing en vervolg

Naam indiener: _____

Datum: _____

4. Eerder contact en gewenste oplossing

Heeft u deze klacht al met Hoorspot besproken?

☐ Nee

☐ Ja

Zo ja, wanneer en met wie? _____

Wat is er afgesproken of gedaan, en waarom is dit voor u nog onvoldoende?

Welke oplossing of uitkomst wenst u?

5. Bijlagen en indiening

Welke stukken voegt u toe? (kopieën, geen originele documenten)

☐ Factuur / order

☐ Correspondentie

☐ Machtiging

☐ Anders: _____

Datum indiening: _____

Handtekening: _____

Inleveren

Geef dit formulier af aan uw contactpersoon bij Hoorspot of stuur het naar info@hoorspot.nl.

Bewaar zelf een kopie. Voeg alleen gegevens toe die nodig zijn om uw klacht te begrijpen.

Komt u er samen niet uit?

Vraag Hoorspot naar de klachtenregeling en de beschikbare onafhankelijke ondersteuning.

Voor geschillen over een StAr-geregistreerde audicien of StAr-erkend bedrijf: zie

www.audicienregister.nl/over-star/klachten-en-beroep/ voor de voorwaarden en contactgegevens.

6. Registratie door Hoorspot

Ontvangen op: _____

Klachtnummer: _____

Behandelaar: _____

Contact / reactie gepland op: _____

Actie / afspraak: _____

Uitkomst / afsluitdatum: _____