

ElderCare BV
Bezoekadres:
Aluminiumstraat 54
2718 RA Zoetermeer

Postadres:
Postbus 288
2700 AG Zoetermeer

www.eldercare.nl
e-mail: info@eldercare.nl
Tel: 079 361 00 81
Fax: 079 361 49 84



Welkom bij ElderCare

In deze folder treft u de algemene informatie over ons bedrijf, onze werkwijze en onze bereikbaarheid. Heeft u vragen over uw leveringen of producten, neem dan gerust contact met ons op. Wij zijn u graag van dienst!

Wij leveren medische hulpmiddelen met een groen randje. Wij zijn klantgericht, innovatief, duurzaam en merkonafhankelijk. Voor advies en levering van producten in de continentiezorg, wond- en stomazorg kunt u bij ons terecht voor de laatste innovaties die er op de Nederlandse markt beschikbaar zijn.

Advies over het beste Product....

Wij adviseren u over de beste productkeuze om uw medische klachten zo dragelijk mogelijk te maken. Een telefoontje is voldoende om het advies traject met een van onze medisch gespecialiseerde consultants te starten. Daarbij is het de doelstelling u te voorzien van het beste product die u vaak vooraf door middel van het toezenden van proefmonsters kunt testen. Wij adviseren u uitsluitend de meest innovatieve en kwalitatief hoogstaande producten die er beschikbaar zijn. Daarnaast nemen wij u de financiële zorg uit handen, door de geleverde medische hulpmiddelen voor u te declareren bij uw zorgverzekeraar.

Missie van ElderCare:

Totale focus op klantsatisfactie

Kernwaarden:

- Klantgericht - juiste product op het juiste moment bij onze klanten;
- Deskundig in - continëntie, wond- en stoma zorg;
- Innovatief - pro-actief advies, bestel- en afleversysteem (tot aan de huisdeur), nieuw wondconcept;
- Duurzaam - met oog voor onze toekomstige generaties;
- Betrouwbaar - zeg wat je doet, doen wat je zegt

Bereikbaarheid en bestellingen :

Maandag t/m vrijdag van 8.30 uur tot 17.00 uur
Telefonisch zijn wij te bereiken op 079-3610081, per fax op 079-3614984 of e-mail: info@eldercare.nl
Uw bestelling via tel./fax/e-mail, voor 12 uur aangemeld op een werkdag, wordt de volgende werkdag aan u geleverd.

Bestelprocedure via ElderCare Planner :

De ElderCare Planner is een pro-actief advies, bestel- en logistiek systeem dat een ideaal hulpmiddel is om al uw continentiematerialen te managen, voorraden te beheren en bestellingen te plaatsen.
Uw verbruiksgegevens worden ingevoerd in een slim computersysteem en via email ontvangt u bericht wanneer u de volgende bestelling kunt verwachten. Wij leveren op elk adres in Nederland!

Privacy statement

ElderCare legt uw persoonsgegevens vast conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Uw persoonlijke informatie wordt in vertrouwen behandeld. De gegevens die wij vragen worden gebruikt om de bestellingen zo snel en zorgvuldig mogelijk te laten verlopen. In alle andere gevallen zullen wij uw gegevens uitsluitend gebruiken met uw toestemming. ElderCare zal uw persoonlijke gegevens alleen ter beschikking stellen aan partijen die zijn betrokken bij het uitvoeren van uw bestelling. Denk hierbij aan adresgegevens voor de vervoerder of de verzekeraar om uw rekening te declareren.



Wij verkopen uw persoonlijke gegevens niet aan externe partijen. Werknemers van ElderCare zijn verplicht uw persoonlijke informatie vertrouwelijk te behandelen. Uw gegevens worden vastgelegd in onze beveiligde systemen. Deze gegevens bewaren we zodat u niet bij elke bestelling alles opnieuw hoeft in te vullen.

Klachtenprocedure

Een klacht kunt u via de website of telefonisch bij ons melden. Onze medewerkers zullen ervoor zorgen dat uw klacht zorgvuldig wordt behandeld.

Wat hebben we nodig om een klacht te behandelen?

- Uw contactgegevens : Naam, adres, plaats, telefoonnummer en evt. de naam van de instelling en functie.
- Bondige omschrijving : Geef kort een beschrijving van de achtergrond van uw klacht, een datum en chronologisch verloop van de klacht.

Uw klacht wordt binnen 1 werkdag in behandeling genomen. Stuur een email naar info@eldercare.nl of bel tijdens kantooruren met 079-3610081

Voorschriftprocedure

Het merendeel van ons assortiment wordt vergoed door de zorgverzekeraar. Helaas gaat dit wel ten koste van het eigen risico. ElderCare declareert de kosten van het geleverde materiaal direct voor u bij uw zorgverzekeraar. U heeft hier geen omkijken meer naar.

Om dit voor u te doen hebben wij het voorschrift van uw huisarts nodig. Als u deze zelf in uw bezit heeft kunt u deze naar ons opsturen, zoniet dan vragen wij deze voor u op bij uw huisarts.

Bij uw 1e bestelling noteren wij naast uw adresgegevens ook de gegevens van uw zorgverzekeraar en huisarts. Zodra wij het voorschrift van uw huisarts hebben kunnen wij u voorzien van uw bestelling. De factuur gaat dan rechtstreeks naar de zorgverzekeraar. Als u ervoor kiest om de rekening zelf te betalen dan ontvangt u zelf de factuur en is er geen voorschrift nodig.

Heeft u een vraag?

Bel 079-3610081, wij helpen u graag !