



Specialist in medische voeding

**Sorgente**



Welkom bij Sorgente  
**Stap voor stap**  
stofwisselingspreparaten voor uw kind thuis

STAP

**3 De volgende bestelling kunt u zelf regelen**

- Via onze webwinkel kunt u gemakkelijk bestellen. Ga naar [www.sorgente.nl](http://www.sorgente.nl) en activeer eenmalig uw 'Mijn Sorgente' account. Dit is een persoonlijke, beveiligde online omgeving. Hier kunt u:
  - producten bestellen;
  - de persoonlijke vergoeding inzien;
  - een tijdvak voor de bezorging kiezen;
  - een afhaalpunt aangeven;
  - de bezorging van uw bestelling volgen.
- Ons Klantenteam KinderCare staat voor jullie klaar en is op werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 8.00 en 16.00 uur op nummer 030 - 634 62 64. De actuele openingstijden kunt u zien op [www.sorgente.nl/service-contact#openingstijden](http://www.sorgente.nl/service-contact#openingstijden).
- Ook via e-mail naar [teamkindercare@sorgente.nl](mailto:teamkindercare@sorgente.nl) kunt u uw bestelling doorgeven.
- Bestellingen die u vóór 16.00 uur plaatst - telefonisch of via 'Mijn Sorgente' - worden uiterlijk binnen 3-4 werkdagen bezorgd.

STAP

**4 Let op de einddatum van de vergoedingsperiode**

Op uw pakbon en op 'Mijn Sorgente' (website) kunt u de einddatum van de vergoedingsperiode vinden. Dit is de termijn waarin de voorgeschreven stofwisselingspreparaten worden vergoed door uw zorgverzekeraar. Mocht de vergoedingsperiode bijna verlopen, dan kunt u voeding bestellen tot het einde van de periode. Heeft uw kind na deze periode nog medische voeding nodig? Neem dan contact op met uw diëtist of arts. Deze kan de vergoedingsperiode eventueel verlengen.

STAP

**5 Doorgeven van wijzigingen**

Voor een correcte afhandeling van uw zorg is het uitermate belangrijk dat uw persoonsgegevens altijd actueel zijn. U bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig doorgeven van wijzigingen in naam en adres of zorgverzekeraar. Helaas zijn we genooddaakt om eventuele kosten als gevolg van het niet tijdig doorgeven van wijzigingen aan u door te berekenen.

**Onze klantenservice helpt u graag verder**

Op [www.sorgente.nl](http://www.sorgente.nl) vindt u informatie en handige tips. Heeft u toch nog een vraag? Het Klantenteam KinderCare is alle werkdagen bereikbaar. De actuele openingstijden kunt u zien op [www.sorgente.nl/service-contact#openingstijden](http://www.sorgente.nl/service-contact#openingstijden).

- telefoon : 030 - 634 62 64
- e-mail : [teamkindercare@sorgente.nl](mailto:teamkindercare@sorgente.nl)

**Onze service voor u op een rij:**

- Bestelt u vóór 16.00 uur? Dan wordt de medische voeding uiterlijk binnen 3-4 werkdagen bezorgd.
- Onze webwinkel is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar.
- Kijk op de website [www.sorgente.nl](http://www.sorgente.nl) voor praktische tips en recepten.
- Voor persoonlijk contact, vragen en ondersteuning staan onze deskundige medewerkers op werkdagen telefonisch voor u klaar.
- Komt de voeding voor vergoeding in aanmerking? Dan loopt de betaling via uw zorgverzekeraar. U hoeft dus niets te doen.

**U kunt gemakkelijk online bestellen**

Via de webwinkel kunt u gemakkelijk zelf 24 uur per dag, 7 dagen in de week online bestellen. Ga naar [www.sorgente.nl](http://www.sorgente.nl) en activeer eenmalig uw 'Mijn Sorgente' account. In deze persoonlijke, online beheeromgeving kunt u:

1. uw producten (opnieuw) bestellen;
2. product- en smaakvariaties opzoeken;
3. de persoonlijke vergoeding inzien;
4. een tijdvak voor de bezorging kiezen;
5. een afhaalpunt aangeven;
6. de bezorging van de bestelling volgen.

*De Algemene Voorwaarden vindt u op onze website of kunt u bij ons opvragen.*

Sorgente B.V. Postbus 281, 3990 GB Houten

**Sorgente**

[www.sorgente.nl](http://www.sorgente.nl)



SORV0012 dec. 2023

## Welkom bij Sorgente

De diëtist of arts heeft uw kind stofwisselingspreparaten voorgeschreven. Sorgente levert de voeding en ondersteunt jullie bij het gebruik. In deze brochure delen we onze tips.



Sorgente beschouwt het als haar missie om mensen te helpen die door een medische noodzaak zijn aangewezen op medische voeding thuis. Wij geloven dat een juist gebruik van medische voeding bijdraagt aan herstel bij ziekte, het voorkomen van complicaties en de kwaliteit van leven.

### Het beste resultaat

Op advies van uw diëtist of arts start uw kind met stofwisselingspreparaten. De soort en hoeveelheid is afgestemd op de persoonlijke situatie van uw kind. Voor een goed resultaat is het belangrijk dat u het advies van uw diëtist of arts opvolgt.

### **i** Vragen over de behandeling?

Bij de dieetbehandeling wordt uw kind begeleid door een diëtist of arts. Heeft u vragen over de soort en hoeveelheid stofwisselingspreparaten? Neem contact op met de diëtist of arts.

### Sorgente ondersteunt bij het gebruik

Een team van deskundige medewerkers staat elke werkdag klaar om jullie te helpen. Heeft u vragen over het bestellen, het dagelijkse gebruik van medische voeding of over de vergoeding, dan kunt u contact opnemen met het Klantenteam KinderCare via telefoon (030 - 634 62 64), e-mail ([teamkindercare@sorgente.nl](mailto:teamkindercare@sorgente.nl)) of chat (website).



### Hoe kan ik stofwisselingspreparaten bestellen?

#### STAP 1 De diëtist of arts heeft de eerste bestelling bij Sorgente gedaan

De diëtist of arts heeft een aanvraag gestuurd om uw kind voor een bepaalde periode stofwisselingspreparaten te leveren. Daarom levert Sorgente een pakket met medische voeding bij u thuis. Als de voorgeschreven medische voeding voor vergoeding in aanmerking komt, sturen wij de factuur rechtstreeks naar uw zorgverzekeraar.

Komt de voorgeschreven voeding niet in aanmerking voor vergoeding? Dan kunt u de producten ook zelf bestellen. Dit betekent wel dat u deze producten zelf moet betalen.

Op de pakbon in uw pakket én op 'Mijn Sorgente' (website) kunt u zien tot wanneer de vergoedingsperiode loopt. Dit is de termijn waarin de voorgeschreven voeding wordt vergoed door uw zorgverzekeraar.

#### STAP 2 Bezorging: kies het tijdstip en het adres

PostNL bezorgt de bestelling bij u thuis van dinsdag tot en met zaterdag tussen 08.00 en 21.30 uur. Als u niet thuis bent, dan wordt het pakket afgegeven bij uw buren. Indien u niet wilt dat het pakket bij uw buren wordt bezorgd dan kunt u dit aangeven tijdens het plaatsen van de bestelling. U kunt ook een ander bezorgadres opgeven, bijvoorbeeld op uw werk.

Is uw e-mailadres bij ons bekend? Dan ontvangt u een e-mail met een track & trace code waarmee u op de website van PostNL kunt zien wanneer en hoe laat uw bestelling wordt bezorgd.

Wij raden aan om uw bestelling direct na ontvangst te controleren. Is de levering niet in orde? Neem dan binnen 14 dagen na ontvangst contact met ons op.