

#### KLACHTEN KUNNEN OPGELOST WORDEN

Een goed contact met de zorgverlener is heel belangrijk.

Gelukkig zijn de meeste patiënten tevreden over hun zorgverlener. Toch kunt u van mening zijn dat u onzorgvuldig behandeld bent of dat bepaalde zaken beter hadden gekund. Uw opmerkingen of klachten bieden uw zorgverlener de mogelijkheid om de dienstverlening zo nodig te verbeteren. In deze folder kunt u lezen wat u kunt doen als u suggesties of klachten heeft.

Probeer samen met uw zorgverlener het probleem op te lossen.

Uw zorgverlener stelt het vaak op prijs dat hij of zij direct de gelegenheid krijgt de oorzaak van uw klacht met u te bespreken. U kunt uw klacht ook voorleggen aan de direct leidinggevende van degene die de klacht heeft veroorzaakt. Deze directe benadering gaat niet iedereen even gemakkelijk af, maar als uw zorgverlener niet weet dat u ontevreden bent, kan hij of zij ook niet proberen de klacht op te lossen. Een goed gesprek kan veel duidelijkheid geven waardoor u samen tot een oplossing van het probleem kunt komen.

U heeft de mogelijkheid ondersteuning in te schakelen.

Ondersteuning bij het indienen van een klacht kunt u krijgen middels inschakeling van een medewerker van de Derma Rijnmond. Deze medewerker kan luisteren naar uw opmerkingen, suggesties of klachten. Hij of zij kan u informeren over de klachtenprocedure. U kunt het bureau tijdens kantooruren bereiken onder nummer 010-2332153.

Beoordeling door de klachtencommissie.

Als het bespreken van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid of u wilt een onafhankelijke uitspraak over uw klacht, dan kunt u uw klacht laten behandelen door de klachtencommissie. De klachtencommissie is onpartijdig en bestaat uit een onafhankelijke voorzitter en tenminste twee andere leden. De klachtencommissie onderzoekt uw klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. De klachtencommissie kan daarbij een aanbeveling doen welke maatregelen de zorgverlener kan nemen om herhaling te voorkomen. De klachtencommissie kan geen schadevergoeding toekennen.

Om uw klacht goed te kunnen beoordelen verzamelt de klachtencommissie alle informatie die daarvoor nodig is. Mogelijk wordt u gevraagd om (schriftelijk) een toelichting te geven op uw klacht. Misschien is het zelfs nodig om (een deel van) uw dossier bij de zorgverlener op te vragen of om andere betrokkenen te horen. Hiervoor wordt eerst uw toestemming gevraagd.

De klachtencommissie kan geen bindende uitspraak doen, dat wil zeggen de zorgverlener is niet verplicht het advies van de klachtencommissie op te volgen. Normaal gesproken zal hij/zij dat wel doen. Als u wel een bindende, afdwingbare uitspraak wilt, moet u een andere procedure volgen, bijvoorbeeld het Regionaal Tuchtcollege of bij de burgerlijke rechter.

Zowel Derma Rijnmond als de klachtencommissie gaan zorgvuldig om met uw privacy. Aan de klachtenprocedure zijn geen kosten verbonden.

Klachtenreglement		paraaf
Eigenaar: Derma-Rijnmond	Geldig per 01-11-2018	Versie 1.01
Autorisatie: M. Blok	Vervalt per 31-12-2019	Pagina 1 van 2

**Dok. Nr.: 1.16:**                      **Voorlichting**  
**Klachtenreglement**

Als u een geschil heeft met een zelfstandige kliniek en u komt er niet uit met de kliniek of de klachtencommissie, dan kunt u aankloppen bij de ZKN Geschillencommissie (zie [www.zkn.nl/consumenten/overzkn/geschillencommissie/](http://www.zkn.nl/consumenten/overzkn/geschillencommissie/))

De Geschillencommissie kan een beslissing vellen over zaak en/of personenschade die betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van een gesloten overeenkomst.

De Geschillencommissie brengt een bindend advies uit of bevordert een schikking tussen de cliënt en de zelfstandige kliniek. Een laagdrempelige rechtsgang die geschillen tussen cliënten en klinieken op een goedkope, snelle en eenvoudige manier uit de wereld kan helpen.

De Geschillencommissie voldoet aan de erkenningseisen van de overheid. Dit betekent dat u kunt rekenen op een goede procedure en een onpartijdige beslissing.

Bij de aanvang van een geschilprocedure is de klagende cliënt een klachtengeld verschuldigd. Ook dient hij het eventueel onbetaalde gedeelte van de rekening in depot te storten.

Hoe kunt u de klachtencommissie bereiken?

U kunt de klachtencommissie met uw klacht, dan wel voor informatie zowel schriftelijk als telefonisch benaderen. Klachtencommissie Derma Rijnmond t.a.v. Dhr. K. Coremans Glashaven 14-G. 3011 XH ROTTERDAM [coremans@derma-rijnmond.nl](mailto:coremans@derma-rijnmond.nl)

Klachtenreglement		paraaf
Eigenaar: Derma-Rijnmond	Geldig per 01-11-2018	Versie 1.01
Autorisatie: M. Blok	Vervalt per 31-12-2019	Pagina 1 van 2