

CLINIQUE DR. DON

— you're beautiful —

Klachtenreglement Clinique Dr. Don

Artikel 1: Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

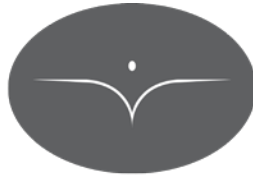
- a. Klachtenfunctionaris: de Interne Klachtenfunctionaris van Clinique Dr. Don
- b. Klager: de patiënt of cliënt die de klacht heeft ingediend
- c. Betrokkene: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
- d. Clinique: de Clinique dr. Don of medewerkers van de Clinique
- e. hem/haar: voor de eenvoud wordt geschreven: “hem” ook als bedoeld wordt “haar”
- f. De klachtenfunctionaris mevrouw S. Martens; s.martens@cliniquedokterdon.nl

Een patiënt/cliënt heeft iets meegemaakt in de officiële vestigingen van Clinique Dr. Don waarover hij/zij niet tevreden is.

Een klacht die ingediend wordt bij Clinique Dr. Don kan zich richten op allerlei aspecten. Klachten dienen te allen tijde serieus genomen te worden en professioneel afgehandeld te worden. Door een goede en gestructureerde klachtenafhandeling kan Clinique Dr. Don de patiënt /cliënt beter van dienst zijn.

Traject:

- De klacht komt binnen op het e-mail adres: s.martens@cliniquedokterdon.nl of via een klachtenformulier verkrijgbaar bij de receptie.
- Indien de klacht op een ander e-mail adres binnenkomt, dan neemt de lezer de verantwoordelijkheid de klacht direct door te sturen naar het e-mail adres s.martens@cliniquedokterdon.nl.
- Bij ontvangst van een e-mail of formulier wordt er binnen 7 werkdagen een bevestiging verzonden van de procedure en of een klachtenformulier toegezonden.
- Bij een mondelinge klacht kan er ook volstaan worden met een mondelinge terugkoppeling door de betrokken persoon om daarna deze terugkoppeling te vermelden in het dossier. Mocht de klacht mondeling niet naar tevredenheid worden afgewikkeld dan moet alsnog het klachtenformulier ingevuld worden door klager. Om uw klacht mondeling te bespreken/ in te dienen kunt u contact opnemen met mevr. D. Braekman te bereiken via 074 – 30 30 250.



CLINIQUE DR. DON

— you're beautiful —

Artikel 2: Klachtrecht

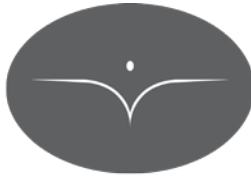
1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de Clinique zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij de klachtenfunctionaris een klacht in te dienen.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam bij de Clinique, wordt aangemerkt als een gedraging van de Clinique, voor zover deze gedraging aan de Clinique kan worden toegerekend.
3. Onder personen werkzaam bij de Clinique worden verstaan:
 - a. alle medewerkers van de Clinique;
 - b. hieronder verstaan wij de directie, de artsen, de huidtherapeuten, huidcoaches, huidspecialisten, assistenten, medewerkers van de receptie, administratie en andere medewerkers van de Clinique.
4. Personen kunnen uiteraard alleen een officiële klacht indienen voor zover zij partij, zoals patiënt of cliënt, zijn in een bij de Clinique opgedane ervaring of behandeling.

Artikel 3: Klaagschrift

1. Het klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten:
 - a. Voornaam en achternaam, geboortedatum, telefoonnummer, emailadres en het woonadres van de indiener;
 - b. De dagtekening;
- a. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en de tijdstippen (datum en tijdstip) van de ervaringen of behandelingen;
2. Klaagschriften, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 4: Afdoening in der minne

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de klachtenfunctionaris nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra de klachtenfunctionaris naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure. Aan de intern betrokkene wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.



CLINIQUE DR. DON

— you're beautiful —

Artikel 5: Bijstand van klager

1. De klager en Clinique Dr. Don kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
2. De interne klachtenfunctionaris kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
3. De klachtenfunctionaris kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.
4. Het derde lid is niet van toepassing ten aanzien van familieleden of advocaten.

Artikel 6: Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie

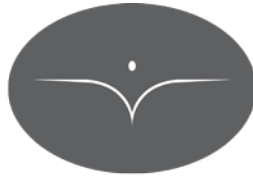
1. De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling.
2. De klachtenfunctionaris zendt de formele klachtenformulieren, alsmede een kopie van het klachtenreglement zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 werkdagen aan de indiener na het ontvangst van de klacht.
3. De klachtenfunctionaris registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscontrole.

Artikel 7: Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
 - b. die langer dan 6 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
2. De klachtenfunctionaris is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de klachtenfunctionaris de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

Artikel 8: Gelegenheid tot horen en of gezien worden van de klager

1. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de betrokkene in de gelegenheid te worden gehoord en of gezien. Het worden gezien kan alleen door een arts uitgevoerd worden.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Van het worden gezien door een arts van of via Clinique Dr. Don kan door partijen niet worden afgeweken.



CLINIQUE DR. DON

— you're beautiful —

3. Van het horen van betrokkene kan worden afgezien indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Van het worden gezien door een arts blijft altijd een optie ook als de klacht niet in behandeling kan worden genomen.
4. Van het horen en worden gezien wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9: Gelegenheid tot vaststelling door Clinique

1. De Clinique dient door de klager in de gelegenheid te worden gesteld om de bewering te staven. Dit wil zeggen dat tijdens een bezoek van de klager aan de Clinique een afwijking moet worden getoond aan de betrokken arts of aan een bevoegde arts uit de klachtencommissie. Dit wordt dan per foto in het dossier vastgelegd.
2. Dit stelt de Klachtencommissie tevens in staat om de situatie te vergelijken met die van voor en tijdens de intake/behandeling.

Artikel 10: Behandeling en beslissing

1. De klachtenfunctionaris handelt de klacht binnen zes weken na de ontvangst van het klachtenformulier af.
2. De klachtenfunctionaris kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de betrokkene.

Artikel 11: Afdoening

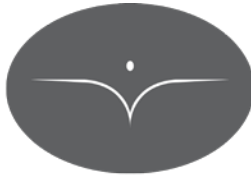
1. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Indien de klachtenfunctionaris van oordeel is dat de klacht al dan niet gedeeltelijk gegrond is, dan is de Klachtencommissie bevoegd tot het treffen van een regeling in der minne met de klager. Dit kan betekenen dat overgegaan wordt tot een restitutie van (een deel) van de behandelkosten of een passende aanvullende behandeling.
3. Nadat Klager en klachtenfunctionaris tot overeenstemming zijn gekomen betreft het een regeling "tot finale kwijting" over en weer.

Artikel 12: Schadevergoeding

Mocht na behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris de klager van mening zijn dat diens belangen onvoldoende zijn beoordeeld en dat hij recht heeft op een schadevergoeding, zo staat het de klager vrij een beroep te doen op de Wettelijke Aansprakelijkheid van de Clinique. Hiervoor, WA, is de Clinique verzekerd bij de VVAA, te Utrecht. Klager zal een claim indienen bij de VVAA.

Artikel 13: Externe Klachtencommissie

Clinique Dr. Don is lid van de geschillencommissie van de vereniging NVVCC.



CLINIQUE DR. DON

— you're beautiful —

Mocht na behandeling van de klacht door de interne klachtenfunctionaris en de geschillencommissie de klager van mening zijn dat diens belangen onvoldoende zijn beoordeeld, dan staat een gang naar de onafhankelijk externe klachtenfunctionaris open. Onze artsen zijn aangesloten bij DokH, (onafhankelijke kwaliteitsorganisatie). Onze lidmaatschapnummers zijn:

25889, 25890, 25891 en 2589. Meer informatie kunt u vinden op www.dokh.nl.

Artikel 14: Registratie

De klachtenfunctionaris van de Clinique draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten.

Artikel 15: Publicatie en voorwaarden

1. Het Klachtenreglement wordt gepubliceerd op de website van Clinique Dr. Don
2. In de Algemene Voorwaarden is opgenomen dat patiënten en cliënten van Clinique Dr. Don akkoord gaan met deze regeling.

Artikel 16 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling van de Clinique.

Artikel 17 Privacy bepaling

Om tot een juiste beoordeling van feiten te komen staat de klager toe dat de klachtenfunctionaris kennis neemt en verkrijgt van alle gegevens die betrekking hebben op de klacht, waaronder de foto's en medische gegevens.

Artikel 18 Wijziging

Dit reglement kan worden gewijzigd door de directie, in overleg met de klachtenfunctionaris

Aldus vastgesteld,
Hengelo 02.10.2018

Clinique Dr. Don Hengelo en Amsterdam.

Tel: 074 – 30 30 250

Mail: info@cliniquedokterdon.nl