

Klachtenfolder 2023 Visus Haarkliniek

Indienen en behandeling van uw klacht

1. Ontevredenheid over een bepaald onderdeel van de zorg- en dienstverlening van Visus Haarkliniek, kunt u mondeling of schriftelijk kenbaar maken. Dit kunt u op verschillende manieren doen. Bij de receptie kunt u een klachtenformulier vragen en deze (samen met een medewerker) invullen. Schriftelijk kunt u uw klacht indienen via het digitale klachtenformulier op de website van Visus Haarkliniek of direct via klacht@visushaarkliniek.nl indienen. U kunt de klacht ook per post versturen t.a.v. de klachtenfunctionaris. Dit kan worden gestuurd naar Visus Haarkliniek, Turfweg 79, 3065 AJ te Rotterdam. Direct contact met de klachtenfunctionaris loopt via het volgende mailadres: klacht@visushaarkliniek.nl;
2. Binnen 1 week ontvangt u van de klachtenfunctionaris een ontvangstbevestiging;
3. De klachtenfunctionaris heeft als doelstelling dat u binnen 2 weken een inhoudelijke reactie ontvangt op uw klacht;
4. De klachtenfunctionaris gaat zorgvuldig met uw gegevens om en doet onderzoek naar uw klacht. De klachtenfunctionaris beoordeelt de gegrondheid van uw klacht op basis van de door u aangeleverde informatie en de over u beschikbare informatie binnen Visus Haarkliniek. Indien de klachtenfunctionaris dat nodig acht, wordt nader onderzoek verricht om te kunnen beoordelen en een uitspraak te kunnen doen;
5. De klachtenfunctionaris volgt de bepalingen uit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en het klachtenreglement (versie 2023-03) zoals gepubliceerd op de website;
6. De klachtenfunctionaris is verbonden en in dienst van Visus Haarkliniek. De directie waarborgt dat de klachtenfunctionaris haar functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt haar niet wegens de wijze waarop zij haar functie uitoefent.

De externe geschillencommissie

Visus Haarkliniek is voor de behandeling van geschillen verbonden aan de externe geschillencommissie van DOKh. Deze commissie is volledig onafhankelijk en onpartijdig. De geschillencommissie is erkend bij het ministerie van VWS en behandelt geschillen. De commissie brengt een bindend advies uit voor beide partijen en schikt tussen klager en beklagde.

De externe geschillencommissie behandelt alleen geschillen die eerst zijn beoordeeld en behandeld door de interne klachtenfunctionaris van Visus Haarkliniek. Dat is een vereiste. Informatie over de procedure en de werkwijze van de externe geschillencommissie kunt u vinden in het klachtenreglement en de website van de externe geschillencommissie:

<https://www.dokh.nl/klachten-en-geschillenregeling/patient/een-geschil-met-uw-arts>

Advies

De directie van Visus Haarkliniek is zich er van bewust dat het klagen over een behandeling of dienstverlening niet altijd gemakkelijk is. Toch vindt de directie het erg belangrijk dat klachten en ontevredenheid worden uitgesproken en de organisatie iets met een klacht doet. Indien u het moeilijk vindt om een klachtenbrief op te stellen, dan kan de interne klachtenfunctionaris hierbij helpen.

Echter, adviseert de directie wel altijd om ontevredenheid eerst te bespreken met de betrokken persoon. Wellicht is er sprake van misverstand of onvoldoende informatievoorziening. Indien u dat niet zitten of het resultaat voor u niet bevredigend is, dan kunt u altijd uw klacht ook direct bij de interne klachtenfunctionaris indienen.