

U heeft een klacht, wat te doen?

Bij Mazar Skin Clinic vinden wij het belangrijk dat u tevreden bent met onze zorg en dienstverlening. Ons team doet er alles aan om u de best mogelijke ervaring te bieden. Mocht u toch niet tevreden zijn over een behandeling, de manier waarop u bent benaderd, of over de praktijk in het algemeen, dan horen wij dat graag. Samen met u gaan wij in gesprek en zoeken wij naar een passende oplossing.

Lukt het niet om er samen uit te komen, dan kunt u gebruikmaken van de onafhankelijke klachtenregeling waarbij wij zijn aangesloten.

Klachtenprocedure

Vanaf 1 januari 2017 zijn de regels voor het indienen van een klacht over uw zorgverlener gewijzigd. Als u een klacht heeft over de geleverde zorg, kunt u terecht bij het Klachtenloket Paramedici, mits uw zorgverlener hierbij is aangesloten.

De eerste stap is altijd een gesprek met uw zorgverlener. Soms is het niet duidelijk dat u ontevreden bent of waarover, en kan een gesprek een misverstand al snel oplossen.

Leidt een gesprek niet tot een oplossing, of wilt u geen gesprek aangaan, dan kunt u de klachtenprocedure starten.

Het Klachten- en geschillenregeling Paramedici biedt u een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Via de website van het Klachtenloket Paramedici vindt u een eenvoudig formulier en nadere uitleg. Ook kunt u telefonisch of per e-mail contact opnemen.

Contactgegevens Klachtenloket Paramedici:

■ www.kwaliteitsregisterparamedici.nl/klp/default.aspx ■ info@klachtenloketparamedici.nl ■ 030 – 310 09 29 (bereikbaar ma t/m vr, 9.00 – 12.30 uur)

De klachtenfunctionaris bekijkt uw klacht, geeft advies bij het indienen ervan en kan u helpen bij de formulering. Binnen twee weken ontvangt u een reactie. Uiterlijk binnen zes weken moet de zorgverlener reageren op de klacht.

Wanneer de afhandeling voor u onbevredigend is, kunt u terecht bij de geschillencommissie. Deze commissie staat onder leiding van een onafhankelijk voorzitter en doet een bindende uitspraak. In bepaalde gevallen kan de commissie ook een schadevergoeding toekennen.

Het indienen van een geschil verloopt eveneens via het Klachtenloket Paramedici.

Kosten

Het indienen van een klacht is gratis. Voor een geschilprocedure betaalt u €50 griffierechten. Als u een schadevergoeding eist, bedragen de kosten €100. Deze kosten betaalt u altijd, ongeacht de uitkomst. In uitzonderlijke gevallen kan de commissie deze kosten kwijtschelden.

Tot slot

Wij hopen uiteraard dat dit nooit nodig zal zijn, en dat wij samen altijd tot een goede oplossing komen. Mocht dit onverhoopt niet lukken, dan kunt u vertrouwen op een onafhankelijke en zorgvuldige klachten- en geschillenprocedure.