

Klachten Procedure MOOI Kliniek

Mooi Kliniek vindt het belangrijk dat haar cliënten en bezoekers tevreden zijn. Daarom streven wij ernaar om u, tijdens uw bezoek, zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te begeleiden. Ondanks deze inzet kan het voorkomen dat er dingen gebeuren die u als onjuist of onterecht ervaart. Bent u ontevreden? Laat het ons weten, dan kunnen wij samen met u naar een oplossing zoeken.

Er zijn verschillende mogelijkheden waarop u uw klacht naar voren kunt brengen.

- Klacht direct bespreken
- Klachtenfunctionaris MOOI kliniek
- Klachten- en geschillencommissie

Klacht direct bespreken

De snelste manier om de oorzaak van uw klacht weg te nemen is natuurlijk deze te bespreken met de betreffende zorgverlener. U kunt uw klacht ook bespreken met de leidinggevende van de betreffende medewerker. Samen overlegt u dan hoe het probleem opgelost kan worden. Vaak voorkomt zo'n gesprek verdere onduidelijkheden. Wenst u geen gebruik te maken van deze mogelijkheid, of u bent niet tevreden met de uitkomst van het gesprek, dan kunt u uw klacht bespreken met de Klachtenfunctionaris MOOI kliniek.

Klachtenfunctionaris MOOI kliniek

De Klachtenfunctionaris MOOI kliniek geeft u ondersteuning, informatie en advies over de mogelijkheden waarop uw klacht behandeld kan worden. Zo kunt u bijvoorbeeld uw klacht ter kennisgeving melden bij onze Klachtenfunctionaris MOOI kliniek. Hij/zij zal uw klacht vervolgens onder de aandacht brengen van de betrokkene(n). Als u een reactie van de betrokkene(n) op uw klacht wenst en/of streeft naar een oplossing dan kunt u de Klachtenfunctionaris MOOI kliniek vragen om bemiddeling. De klachtenfunctionaris kan een gesprek tussen u en de betrokkene(n) regelen. De klachtenfunctionaris van MOOI kliniek is hier

desgewenst bij aanwezig als onpartijdig gespreksleider.

Een andere mogelijkheid is dat de Klachtenfunctionaris MOOI kliniek de betrokkene(n) op de hoogte stelt van uw klacht en vraagt om een reactie. Zij zal u vervolgens van het resultaat op de hoogte brengen. U bepaalt zelf wat voor u de beste manier van bemiddeling is.

De geschillencommissie

Wij hopen dat uw klacht wordt opgelost na het bespreken ervan met de betrokkenen of na bemiddeling van de Klachtenfunctionaris MOOI kliniek. Als dit niet zo is of als u over uw klacht een uitspraak wenst, kunt u zich richten tot de onafhankelijke klachten- en geschillencommissie. MOOI kliniek is aangesloten bij [De Geschillencommissie](#). Heeft u een klacht **en** komt u er samen **met MOOI kliniek** niet uit, dan kunt u hier terecht.

www.degeschillencommissie.nl

Uw privacy

De Klachtenfunctionaris van MOOI kliniek en de leden van de klachtencommissie hebben geheimhoudingsplicht. Alleen na uw toestemming krijgen zij inzage in uw gegevens en nemen zij contact op met de betrokkene(n).

Registratie

Als u een klacht indient bij de Klachtenfunctionaris van MOOI kliniek of de klachtencommissie, wordt deze geregistreerd. De gegevens worden anoniem in een rapportage verwerkt. Deze rapportage wordt voorgelegd aan de directie en het management van de Mooi Plastisch Chirurgen.

Bereikbaarheid

U kunt een afspraak maken voor een gesprek of u kunt uw klacht schriftelijk indienen via onze website. De Klachtenfunctionaris MOOI kliniek is bereikbaar op (043-3118708)