

Klachtenregeling

Als u ontevreden bent over de behandeling, moet u deze onvrede of klacht(en) kunnen melden. Om de redenen van de klachten zo snel mogelijk weg te nemen heeft iedere kliniek een klachtenfunctionaris, overeenkomstig de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Informeer daarom zelf bij uw kliniek naar de klachtenprocedure. Indien deze voor u niet duidelijk is, kunt u de volgende stappen doorlopen:

1. Bent u ontevreden? Dan is de eerste stap om contact op te nemen met uw behandelaar in de kliniek;
2. Komt u er samen niet uit, is de tweede stap dat u contact opneemt met de klachtenfunctionaris. Elke kliniek met het ZKN-keurmerk heeft een klachtenfunctionaris, overeenkomstig de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Informatie over de klachtenfunctionaris kunt u inwinnen bij de betreffende kliniek;
3. Komt u er vervolgens niet uit met de klachtenfunctionaris, dan is de derde stap dat u uw klacht schriftelijk indient bij de directie van de kliniek.
4. De directie zal uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke externe klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris heeft een onpartijdige rol en is niet verbonden aan het Dermatologisch Centrum Utrecht. Hij of zij luistert naar uw verhaal, probeert te bemiddelen en u te helpen, maar doet geen uitspraak over uw klacht. De terugkoppeling kan zowel mondeling als schriftelijk en binnen een termijn van 6 weken kunt u een reactie verwachten.

Indien u na de behandeling nog ontevreden bent, heeft u verschillende mogelijkheden:

- U kunt bij een klacht tegen een medisch beroepsbeoefenaar, een klacht bij de tuchtrechter indienen.
- U kunt uw klacht indienen bij een Geschillencommissie. Het Dermatologisch Centrum Utrecht is aangesloten bij de geschillencommissie ZKN.

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden en is volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Voor meer informatie over de ZKN geschillencommissie:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/zelfstandige-klinieken/>