

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 ons centrum een klachtenfunctionaris, overeenkomstig de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Wij hebben hierbij de volgende stappen:

1. Bent u ontevreden? Dan is de eerste stap om contact op te nemen met uw behandelaar in ons centrum;
2. Komt u er samen niet uit, is de tweede stap dat u contact opneemt met onze klachtenfunctionaris. Overeenkomstig de Wet Wkkgz (kwaliteit, klachten en geschillen zorg) hebben wij een klachtenfunctionaris. Wij hebben voor dit soort klachten ons email adres klacht@allergiecentra.nl.
3. Komt u er vervolgens niet uit met onze klachtenfunctionaris, dan is de derde stap dat u uw klacht schriftelijk indient bij de directie van onze kliniek.
4. De directie zal uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke externe klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris heeft een onpartijdige rol en is niet verbonden aan ons centrum. 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 uw klacht indienen bij de Geschillencommissie. Wij zijn aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg.
- U kunt bij een klacht tegen een medisch beroepsbeoefenaar, een klacht bij de tuchtrechter indienen.

Voor meer informatie over de geschillencommissie verwijzen wij u door naar hen website:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>