

## Protocol Klachtenafhandeling

Titel	Klachtenafhandeling		
Protocolnummer	1606	Versie:	2
Auteur:	JDM. Ferron, RN. C.Sijmons Bedrijfsleidster	Invoerdatum:	01-12-2016
Vaststellingsdatum:	08-07-2017	Herzieningsdatum:	08-07-2018
Beheerder (functie/naam)	JLP Brouwer, MD PhD	Bestemd voor:	Alle medewerkers

## Inhoudsopgave

<b>Doel</b>	<b>3</b>
<b>Werkwijze</b>	<b>3</b>
<b>1. Klachtenafhandeling:</b>	<b>4</b>
<b>2. Registratie van de klacht</b>	<b>5</b>
<b>2.2 Zo wordt uw klacht behandeld</b>	<b>5</b>
<b>2.3 Zo wordt uw klacht extern behandeld:</b>	<b>6</b>
<b>2.4 Behandeling van de klacht</b>	<b>6</b>
<b>2.5 Geschillencommissie:</b>	<b>7</b>
<b>Bijlage 1. Klachtenformulier</b>	<b>8</b>

Titel	Klachtenafhandeling		
Protocolnummer	1606	Versie:	2
Auteur:	JDM. Ferron, RN. C.Sijmons Bedrijfsleidster	Invoerdatum:	01-12-2016
Vaststellingsdatum:	08-07-2017	Herzieningsdatum:	08-07-2018
Beheerder (functie/naam)	JLP Brouwer, MD PhD	Bestemd voor:	Alle medewerkers

**Inleiding:**

Dit protocol geeft inzicht in de wijze waarop de organisatie een klacht, van interne of externe partij, afhandelt. Daartoe worden de stappen beschreven van het in behandeling nemen van een klacht tot en met de verslaglegging van en de afhandeling van de klacht.

**Doel**

Doel van dit protocol is het vastleggen van de wijze waarop medewerkers van Laser & Zo klachten, welke via derden binnenkomen, afhandelen.

Daarbij valt te denken aan de registratie van de klacht, de behandeling van de klacht, eventuele oplossing van de klacht tot en met de uiteindelijke vastlegging van de klacht.

**Werkwijze**

In de meeste gevallen zal een klacht van een klant telefonisch, digitaal of schriftelijk binnenkomen bij een van de medewerkers van de kliniek en zal de klacht betrekking hebben op een behandeling/dienst binnen Laser & Zo.

Titel	Klachtenafhandeling		
Protocolnummer	1606	Versie:	2
Auteur:	JDM. Ferron, RN. C.Sijmons Bedrijfsleidster	Invoerdatum:	01-12-2016
Vaststellingsdatum:	08-07-2017	Herzieningsdatum:	08-07-2018
Beheerder (functie/naam)	JLP Brouwer, MD PhD	Bestemd voor:	Alle medewerkers

## 1. Klachtenafhandeling:

Medisch cosmetische kliniek Laser & Zo, vindt het belangrijk dat haar cliënten en bezoekers tevreden zijn. Daarom streven de medewerkers en specialisten van de kliniek ernaar om u tijdens uw verblijf en tijdens uw behandeling in de kliniek zo goed mogelijk te behandelen, verzorgen en begeleiden. Het kan echter voor komen dat u ervaringen heeft die u als onjuist of onterecht heeft ervaren.

Wij vinden het belangrijk dat u eventuele onvrede uitspreekt en dat dit ongenoegen weggenomen wordt. Praat eerst met de betrokken persoon, zodat hij/zij misschien persoonlijk met u kan zoeken naar een oplossing. Vaak is er sprake van een misverstand of wij hebben u wellicht iets niet goed genoeg uitgelegd.

Het kan zijn dat het resultaat voor u onbevredigend is en/of u er niet uit komt met de betrokken persoon, dan kunt u de klacht in dienen via het klachtenformulier, deze is bij de receptie in de kliniek af te halen, of via de website: <https://laserenzo.nl/klacht-melden/>.

Wij streven ernaar om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan uw wensen betreffende de afhandeling van uw klacht.

Daarnaast zien wij een klacht als “positieve kritiek”, waardoor wij onze kliniek en onze dienstverlening kunnen verbeteren en, mocht dat nodig zijn, ons beleid bijstellen.

Titel	Klachtenafhandeling		
Protocolnummer	1606	Versie:	2
Auteur:	JDM. Ferron, RN. C.Sijmons Bedrijfsleidster	Invoerdatum:	01-12-2016
Vaststellingsdatum:	08-07-2017	Herzieningsdatum:	08-07-2018
Beheerder (functie/naam)	JLP Brouwer, MD PhD	Bestemd voor:	Alle medewerkers

## 2. Registratie van de klacht

De mondelinge, schriftelijke, digitale, dan wel telefonische klacht wordt genoteerd op een apart klachtenformulier. Daarnaast vindt registratie plaats in een apart klachtenbestand en/of het geautomatiseerde bedrijvenbestand. De gegevens die daarbij van belang zijn, zijn de volgende:

- Tijdstip waarop de klacht is ingediend
- Naam/adres/telefoonnummer van de klager
- Mogelijk behandeling of persoon waarop de klacht betrekking heeft
- Tijdstip/moment waarop overlast heeft plaatsgevonden en de duur van de overlast
- Type klacht (waar wordt over geklaagd)

### 2.2 Zo wordt uw klacht behandeld

1. Indien u niet tevreden bent over een bepaald onderdeel van de dienstverlening van Laser & Zo en u er niet uitkomt met de betrokken persoon, kunt u dit mondeling of schriftelijk kenbaar maken.

**Mondeling:** Dit kunt u doen bij een medewerker van de kliniek. Deze medewerker zal met u een formulier invullen, waarin uw klacht beschreven wordt. De medewerker geeft de klacht vervolgens door aan de kliniek verbonden klachtenfunctionaris: M. van der Meer Mohr.

**Schriftelijk:** Indien u uw klacht zelf op schrift wilt zetten, kunt u dit sturen naar  
Laser & Zo  
Prozastraat 111B  
1321GZ Almere  
t.a.v. de klachtenfunctionaris  
M. van der Meer Mohr

**Digitaal:** via onze website  
<https://laserenzo.nl/klacht-melden/>

2. De klachtenfunctionaris van de kliniek reageert/reageren binnen drie weken, na het indienen, op uw klacht. Dit kan zowel schriftelijk als mondeling gebeuren. De aard van de klacht bepaalt of deze binnen drie weken afgehandeld kan worden of dat er eventueel nader onderzoek nodig is. In het laatste geval wordt u op de hoogte gehouden van de termijn van afhandeling. (Interne klachtenbehandeling)

Klachtenfunctionaris Laser & Zo:  
M. van der Meer Mohr  
[info@laserenzo.nl](mailto:info@laserenzo.nl)

Titel	Klachtenafhandeling		
Protocolnummer	1606	Versie:	2
Auteur:	JDM. Ferron, RN. C.Sijmons Bedrijfsleidster	Invoerdatum:	01-12-2016
Vaststellingsdatum:	08-07-2017	Herzieningsdatum:	08-07-2018
Beheerder (functie/naam)	JLP Brouwer, MD PhD	Bestemd voor:	Alle medewerkers

3. Als u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht, dan zal uw klacht bij een aangesloten externe klachtencommissie (Wkkgz-ECKG) voorgelegd worden. De klager kan ook zelf de externe klachtencommissie inschakelen via:  
<https://www.eckg.nl/kf-max-van-veenendaal.html>
4. De klachtencommissie past het beginsel van hoor en wederhoor toe om te kunnen beoordelen of de klacht gegrond is.
5. De klachtencommissie behandelt uw klacht volgens het klachten reglement:

### 2.3 Zo wordt uw klacht extern behandeld:

1. Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen 3 werkdagen per e-mail of per post (afhankelijk van de wijze waarop u de klacht heeft ingediend) een ontvangstbevestiging
2. De voorzitter toetst de ontvankelijkheid van de klacht. Dit betekent dat wordt nagegaan of uw klacht in behandeling kan worden genomen.
3. U ontvangt een verzoek tot toestemming voor het opvragen van u gegevens bij de Laser & Zo
4. Indien nodig vragen wij u de klacht verder toe te lichten
5. Uw klachtenformulier wordt verstuurd aan Laser & Zo.
6. Na ontvangst van de aanvullende documenten gaan wij over tot het versturen van uw klacht aan Laser & zo
7. Wij verzoeken Laser & Zo om te reageren op uw klacht (hoor en wederhoor)
8. De reactie van Laser & Zo wordt aan u verstuurd zodat u hier weer op kan reageren.
9. Indien nodig vragen wij bij beide Partijen om aanvullende informatie

### 2.4 Behandeling van de klacht

Het kan voor komen dat er een hoorzitting wordt ingepland. Dit gebeurt wanneer de klachtencommissie onvoldoende informatie heeft om schriftelijk uitspraak te kunnen doen. Wanneer de klachtencommissie wel over voldoende informatie beschikt zullen ze conform de klachtenregeling beoordelen of de klacht gegrond is. U en de betrokkenen organisatie ontvangen binnen de gestelde termijn het oordeel van de klachtencommissie, al dan niet vergezeld met een advies aan de Laser & Zo

Laser & Zo informeert de klager en klachtencommissie over de maatregelen. De organisatie en de klachtencommissie gaan bij de klager na of de klacht naar tevredenheid opgelost is.

Titel	Klachtenafhandeling		
Protocolnummer	1606	Versie:	2
Auteur:	JDM. Ferron, RN. C.Sijmons Bedrijfsleidster	Invoerdatum:	01-12-2016
Vaststeldingsdatum:	08-07-2017	Herzieningsdatum:	08-07-2018
Beheerder (functie/naam)	JLP Brouwer, MD PhD	Bestemd voor:	Alle medewerkers

## 2.5 Geschillencommissie:

Medisch cosmetische kliniek Laser & Zo is aangesloten bij de geschillencommissie: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Klachten welke niet naar tevredenheid voor een van de partijen opgelost kunnen worden, zullen uiteindelijk door deze geschillencommissie behandeld worden.

Titel	Klachtenafhandeling		
Protocolnummer	1606	Versie:	2
Auteur:	JDM. Ferron, RN. C.Sijmons Bedrijfsleidster	Invoerdatum:	01-12-2016
Vaststellingsdatum:	08-07-2017	Herzieningsdatum:	08-07-2018
Beheerder (functie/naam)	JLP Brouwer, MD PhD	Bestemd voor:	Alle medewerkers

**Bijlage 1. Klachtenformulier**

**Klachtenformulier**

**Klacht betreft:**

Huidtherapie	Injectables	Schoonheidsbehandelingen
Permanente make-up	Zonnebanken	
Laser ontharen	Receptie	

**Omschrijving Klacht:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

***Persoonlijke gegevens klager:***

Naam: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Postcode: \_\_\_\_\_

Woonplaats: \_\_\_\_\_

Geboortedatum: \_\_\_\_\_

Telefoon nr: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

***Klacht is ingediend door:***

Betrokken patiënt (zie bovenstaande gegevens)

Anders, namelijk: \_\_\_\_\_

**Is de klacht met de betrokkene besproken?** Ja Nee

Heeft u de klacht ook elders ingediend? Ja Nee

Naam: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Postcode: \_\_\_\_\_

Woonplaats: \_\_\_\_\_

Geboortedatum: \_\_\_\_\_

Telefoon nr: \_\_\_\_\_

***Geschikte tijd om te bellen:*** \_\_\_\_\_

.....  
Naam

.....  
Datum

.....  
Handtekening

Het ingevulde formulier kunt u sturen naar:  
Laser & Zo t.a.v. Klachtencommissie // Prozastraat 111B // 1321 GZ Almere  
E-mail: [info@laserenzo.nl](mailto:info@laserenzo.nl)

Titel	Klachtenafhandeling		
Protocolnummer	1606	Versie:	2
Auteur:	JDM. Ferron, RN. C.Sijmons Bedrijfsleidster	Invoerdatum:	01-12-2016
Vaststeldingsdatum:	08-07-2017	Herzieningsdatum:	08-07-2018
Beheerder (functie/naam)	JLP Brouwer, MD PhD	Bestemd voor:	Alle medewerkers