

Klachtenprocedure Hairtec Haarkliniek

Wij staan voor kwaliteit, zorg en transparantie en vinden het heel belangrijk dat u als cliënt tevreden bent over het eindresultaat! U heeft daarom een 100% tevredenheidsgarantie op de door ons uitgevoerde haarimplantatie behandeling.

Toch kunnen er dingen anders lopen dan u had verwacht. Dat kan aanleiding zijn voor een klacht en u kunt erop rekenen dat wij uw klacht altijd serieus nemen en strikt vertrouwelijk omgaan met uw gegevens. Wij proberen bij een klacht altijd eerst samen met u te bekijken hoe we de ontevredenheid kunnen verhelpen. Wij kunnen tenslotte van uw klacht leren en mogelijk was er sprake van een misverstand.

Mocht het onverhoopt gebeuren dat u alsnog niet tevreden bent, dan hebben wij daarvoor een klachtenprocedure ontwikkeld. Het uiten van een klacht en de behandeling daarvan is een recht van u als patiënt, zoals is vastgelegd in de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ).

U dient uw klacht schriftelijk in te dienen. U kunt dat via de post doen of via mail, ter attentie van de directie. Voor juridische bijstand dient u zelf te zorgen, maar de klachtenafhandeling is verder kosteloos voor u.

Onze gegevens

Hairtec Haarkliniek

adres: Olof Palmestraat 20, 2616 LS, Delft

telefoon: 015 - 700 9755

email: contact@hairtec.nl

(graag in onderwerp vermelden dat het een klacht betreft, ter attentie van de directie)

Klachtenprocedure

1. Na ontvangst van uw klacht neemt de directie van Hairtec Haarkliniek binnen drie werkdagen contact met u op om een duidelijk beeld te krijgen van de aard van uw klacht. Wij behandelen uw klacht vertrouwelijk en willen graag leren van u wat er naar uw mening verkeerd is gegaan.
2. Aansluitend volgt een gesprek tussen u, de directie en de hoofdarts. Het uitgangspunt is daarbij voor ons om de klacht gezamenlijk te verhelpen, zodat u alsnog een tevreden gevoel heeft over de behandeling en het eindresultaat.
3. Indien u desondanks niet tevreden bent met de uitkomst, dan kunt uw klacht voorleggen aan de externe klachtenfunctionaris waar wij als kliniek aan verbonden zijn; de Quasir Groep www.quasir.nl.
4. Indien de externe klachtenfunctionaris naar uw mening onvoldoende in staat is om uw klacht op te lossen kunt u aansluitend de externe geschillencommissie inschakelen. Wij zijn daarvoor verbonden aan Stichting Zorggeschil www.zorggeschil.nl.

5. De externe geschillencommissie brengt een bindend advies uit of bevordert een schikking tussen u als cliënt en Hairtec Haarkliniek.
6. De externe geschillencommissie voldoet aan de erkenningseisen van de overheid. Dit betekent dat u kunt rekenen op een eerlijke en een onpartijdige beslissing. Voor meer informatie of het indienen van een klacht verwijzen we u door naar www.zorggeschil.nl. Hier kunt u tevens het Reglement en Protocol Klachtbemiddeling vinden.