

HairtimeIstanbul streeft naar de beste resultaten en service. Als er iets is waar u ontevreden over bent horen wij dat graag. Wij nemen klachten altijd serieus, want uw goede ervaring is ons veel waard. Daarbij stelt het ons in staat om zaken te verbeteren.

Bent u niet tevreden, bespreek dit dan in eerste instantie met uw behandelaar.

Kunt er niet samen uitkomen met de dokter dan heeft de kliniek een heldere klachtenprocedure. Uw klacht zal altijd in behandeling worden genomen.

Het allerliefste gaan we met u persoonlijk in gesprek. U kunt ook een email sturen waarmee u uw klacht kunt laten weten. Binnen vier weken proberen wij de klacht naar tevredenheid af te handelen.

Mocht het voorkomen dat uw klacht niet heeft opgeleverd wat u ervan had verwacht dan brengen wij u in contact met onze onafhankelijke klachtenfunctionaris. In de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) wordt aangegeven dat een zorginstelling aangesloten moet zijn bij een onafhankelijke klachten en geschilleninstantie. Voor ons is dit de door het ministerie erkende Geschillencommissie Zorg Algemeen.

Klachtenopvang

De klachtenfunctionaris van het onafhankelijke Klachtenloket Zorg gaat met u in gesprek en is uw eerste opvang bij klachten. Gedurende het hele traject wordt u ondersteund door deze klachtenfunctionaris. U krijgt hier advies en u kunt terecht met al uw vragen. Zo nodig kunt u ook hulp krijgen bij het schriftelijk formuleren van uw klacht. Als alles duidelijk is, gaat u samen met de klachtenfunctionaris op zoek naar een oplossing. De eerste optie die hierbij meestal wordt gekozen is klachtenbemiddeling. U kunt aangeven of u hiervoor open staat.

Klachtenbemiddeling

De meeste klachten kunnen worden opgelost in een gesprek waar een onpartijdige bemiddelaar bij aan tafel zit. Als zowel de arts als de patiënt open staan voor bemiddeling kan er meestal binnen twee weken een eerste bemiddelingsgesprek plaatsvinden. De klachtenfunctionaris is hierbij dan de bemiddelaar. Tijdens de gesprekken wordt er aan beide partijen gevraagd toelichting te geven op de gebeurtenissen. Als er over en weer begrip groeit ontstaat meestal weer een situatie waarbij beide partijen nader tot elkaar komen. Het uiteindelijke doel is om de relatie tussen u en de arts weer te herstellen.

Spelregels

- Klachtenbemiddeling, klachtbehandeling en hulp van de klachtenfunctionaris zijn kosteloos voor u als patiënt.
- Pas als beide partijen het hierover eens zijn is de bemiddeling een succes.
- Wederzijds respect en vertrouwen moet het uitgangspunt zijn bij een bemiddeling.
- Alle betrokkenen bij de bemiddeling hebben een geheimhoudingsplicht en gaan zorgvuldig om met uw privacy.

Op geschillencommissiezorg.nl leest u de volledige klachtenregeling.

Als u er niet uitkomt met de klachtenfunctionaris?

Als u er ondanks bemiddelingsgesprekken niet uit kunt komen, wordt u door de klachtenfunctionaris ondersteund bij een volgende stap. Uw klacht wordt dan een geschil. Aan het voeren van een geschil zijn voor u wél kosten verbonden. U kunt in dat geval contact opnemen met [De geschillencommissie zorg Algemeen](#) op de website, of per post:

- download het [Vragenformulier](#)
- stuur het naar De Geschillencommissie Zorg, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Verdere informatie over De geschillencommissie zorg Algemeen:

- [Reglement](#) van de Geschillencommissie Zorg Algemeen
- [Brochure](#)

Wij hopen dat deze weg niet nodig hoeft te zijn. Het zijn meestal negatieve energie kostende processen. Een goede communicatie kan een klacht vaak oplossen. Wij willen er daarom graag alles aan doen om deze weg niet te hoeven volgen.