

Protocol Klachtenregeling EmpowerBeauty Clinic

1. Inleiding

Bij EmpowerBeauty Clinic streven we naar een uitstekende relatie met onze cliënten. Het kan echter voorkomen dat een cliënt ontevreden is of een klacht heeft. In dat geval volgen wij een duidelijke procedure om de klacht zorgvuldig en professioneel af te handelen, met als doel het vertrouwen te herstellen.

2. Algemene richtlijnen

- Klachten worden behandeld volgens de richtlijnen van Stichting DOKh.
- Het doel is om klachten op een respectvolle en oplossingsgerichte manier af te handelen.
- De cliënt wordt geïnformeerd over de stappen binnen de klachtenprocedure en de mogelijkheden tot bemiddeling of geschillenbehandeling.

3. Stappen bij een klacht

Stap 1: Persoonlijk gesprek

De cliënt wordt aangemoedigd om de klacht direct met de behandelend arts of medewerker te bespreken. Vaak kan een open gesprek de situatie verhelderen en een oplossing bieden.

Stap 2: Klachtmelding bij de klachtenfunctionaris

Indien het gesprek geen oplossing biedt, wordt de cliënt in contact gebracht met de klachtenfunctionaris van Stichting DOKh. Deze functionaris biedt ondersteuning, helpt bij het formuleren van de klacht en kan bemiddelen tussen de cliënt en de arts.

Stap 3: Klachtbemiddeling

- Wanneer beide partijen instemmen met bemiddeling, organiseert de klachtenfunctionaris binnen twee weken een bemiddelingsgesprek.
- De klachtenfunctionaris treedt op als onpartijdige bemiddelaar en zorgt voor een gelijkwaardige communicatie.
- Het doel van de bemiddeling is om wederzijds begrip te creëren en de relatie te herstellen.

Stap 4: Schriftelijk oordeel door de arts

Binnen zes weken na de melding van de klacht geeft de arts schriftelijk aan welke beslissingen zijn genomen en welke maatregelen worden getroffen. Indien nodig kan deze termijn met maximaal vier weken worden verlengd.

Stap 5: Geschillenbehandeling

Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de cliënt de klacht voortzetten als geschil bij de onafhankelijke geschilleninstantie van DOKh. Het oordeel van deze instantie is bindend.

4. Contactgegevens Klachtenfunctionaris en Geschilleninstantie

- Stichting DOKh

Afdeling Klachten en Geschillen

Robijnstraat 6, 1812 RB Alkmaar

Telefoon: 072-520 83 25

E-mail: klachtenengeschillen@dokh.nl

Website: <http://www.dokh.nl>

5. Kosten

De hulp van de klachtenfunctionaris, klachtbemiddeling en geschillenbehandeling zijn voor de cliënt kosteloos. Eventuele bijkomende kosten, zoals juridische bijstand, zijn voor eigen rekening.

6. Privacy en vertrouwelijkheid

Alle persoonlijke gegevens en informatie binnen de klachtenprocedure worden strikt vertrouwelijk behandeld. Alle betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht.

7. Slotbepaling

Dit protocol wordt regelmatig geëvalueerd en aangepast indien nodig, in overeenstemming met de richtlijnen van Stichting DOKh.