



Uitgave 21-03-2025

Dr. Kolbach Kliniek
Pieter Hoofdstraat 16
6416 CP Heerlen

Tel: 043 - 3541911
Tel: 045 - 7370110
www.huidcentrumlimburg.nl
info@huidcentrumlimburg.nl

U heeft een klacht?

Tevredenheid

De medewerkers van de Dr. Kolbach Kliniek vinden het belangrijk dat er goede zorg wordt verleend en dat u als patiënt tevreden bent over de behandeling. Mocht u over de gang van zaken niet tevreden zijn dan beschikken wij over een klachtencommissie waar u uw probleem kunt voorleggen. U kunt er op rekenen dat zij uw klacht serieus nemen en er alles aan zullen doen om het probleem op te lossen.

Waarover kunt u klagen?

Bij een klacht denken veel mensen aan een fout in de medische behandeling. Maar het kan over veel meer kwesties gaan.

Tijdens een onderzoek of een behandeling kan er iets fout gaan, maar u kunt zich ook onprettig voelen over een benadering. In het contact met de zorgverlener kan iets mis gaan. Het gaat om zaken waarover u niet te spreken bent. De aard en de ernst kunnen dus zeer verschillend zijn.

Wie kan de klacht indienen?

In de meeste gevallen zal de patiënt zelf de klacht indienen. Maar het kan ook zijn dat u daar lichamelijk of psychisch niet toe in staat bent. Dan kan familie of een naaste het woord voor u doen.

Waar kan ik klagen?

Op de plaats waar de klacht is ontstaan met de betrokken arts of assistente. Dit geeft de mogelijkheid direct een oplossing te zoeken of eventuele misverstanden recht te zetten. Probeer u dan ook eerst om uw onvrede daar te bespreken.

Wanneer u moeite hebt om uw klacht naar voren te brengen, of wanneer de verhouding met de "aangeklaagde" verstoord is kunt u een beroep doen op de klachtenfunctionaris. Deze is onpartijdig en heeft als taak te bemiddelen bij een klacht.

Met bemiddeling wordt geprobeerd het contact tussen u en de hulpverlener te herstellen en gezamenlijk in goed overleg een bevredigende oplossing te zoeken.

Bij bemiddeling gaat het er niet om een oordeel uit te spreken over de vraag of de klacht al dan niet terecht is. Mocht u over de uitslag niet tevreden zijn kunt u uw klacht nogmaals voorleggen aan de klachtencommissie.

Hoe kunt u uw klacht indienen?

Dit kan mondeling of schriftelijk t.a.v. Dhr. J. de Lang, klachtenfunctionaris.

Wanneer u schriftelijk de klacht wilt indienen is het belangrijk om feiten, namen van betrokkenen en de klacht te noteren. Vergeet hierbij vooral niet uw persoonlijke gegevens (naam, adres, geboortedatum en telefoonnummer) te vermelden. Schriftelijk een klacht indienen kan via e-mail info@huidcentrumlimburg.nl of via het invullen van ons klachtenformulier. Vraag hierna bij een van onze medewerkers.

De geschillencommissie

Als u uw klacht niet bij klachtenfunctionaris kenbaar wilt maken of die hierboven mogelijkheden hebben niet tot het gewenste resultaat geleid, dan kunt u uw klacht schriftelijk kwijt bij de geschillencommissie ZKN zelfstandige klinieken Nederland.

De klachtenbehandeling door de commissie is een formele onafhankelijke procedure. In de commissie zitten vier externe leden waaronder een arts.

Verder van belang

✓ Wanneer de functionaris of de commissie medische en of andere gegevens uit uw dossier nodig heeft, vraagt men u vooraf om toestemming voor inzage. Iedereen die inzage krijgt heeft strikte geheimhouding.

✓ Het is niet verstandig om te lang te wachten met het kenbaar maken van uw klacht. Naarmate de tijd verstrijkt, wordt het immers steeds moeilijker te achterhalen wat er precies is gebeurd.

✓ Aan de klachtenbehandeling zijn voor u geen kosten verbonden.