

Uw klacht,  
onze zorg.

# Klagen over een medische behandeling of dienstverlening is niet altijd gemakkelijk.

Toch is het belangrijk dat u eventuele onvrede uitspreekt en iets met een klacht doet. Elke klacht biedt ons namelijk de mogelijkheid om als organisatie te verbeteren. Praat eerst met de betrokken persoon. Er kan sprake zijn van een misverstand of wellicht hebben wij u iets niet goed genoeg uitgelegd. Samen met de betrokken persoon kunt u een eventueel misverstand uit de wereld helpen of zoeken naar een oplossing.

Is het resultaat voor u onbevredigend en komt u er niet uit, dan kunt u uw klacht indienen bij de vestigingsmanager van de kliniek. Daarnaast heeft VisionClinics een externe klachtencommissie onder leiding van een onafhankelijke rechter.

## Zo wordt uw klacht behandeld

**1** Indien u niet tevreden bent over een bepaald onderdeel van de dienstverlening van VisionClinics 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 een formulier invullen, waarin uw klacht beschreven wordt.

**Schriftelijk** Indien u uw klacht zelf op schrift wilt zetten, kunt u dit sturen naar: VisionClinics, t.a.v. de directie, Postbus 85337, 3508 AH Utrecht.

**2** De vestigingsmanager van de kliniek reageert binnen twee weken na het indienen op uw klacht. Dit kan zowel schriftelijk als mondeling gebeuren. De aard van de klacht bepaalt of deze binnen twee 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.

**3** Als u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht, dan kunt u een klacht indienen bij de onafhankelijke externe klachtencommissie.

**4** De externe klachtencommissie past het beginsel van hoor en wederhoor toe om te kunnen beoordelen of de klacht gegrond is.

**5** De externe klachtencommissie handelt de klacht onafhankelijk van VisionClinics af.

### Externe klachtencommissie

De externe klachtencommissie bestaat uit drie personen: een voorzitter en twee leden. Deze voorzitter is een externe, onafhankelijke rechter die niet aan VisionClinics is verbonden. De andere twee leden zijn een oogarts en een optometrist, werkzaam bij VisionClinics. Hiervoor geldt dat zij niet betrokken zijn (geweest) bij de gedragingen waarop de klacht gebaseerd is. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een aangewezen secretaris.

VisionClinics hanteert daarnaast de klachtenprocedure zoals die door de Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN) is vastgesteld. De ZKN heeft een Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken opgericht, waar de leden van de ZKN zich aan hebben verbonden. Meer informatie vindt u op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl), onder Zelfstandige Klinieken.