

Klachtenregeling bij Bare Skin

Ik heb een klacht

Indien je behandelingen hebt ondergaan bij een huidtherapeut bij Bare Skin en niet tevreden bent, bieden wij je de mogelijkheid een klacht in te dienen.

Een klacht kan variëren van de geleverde zorg tot de dienstverlening of organisatie van onze kliniek. Bijvoorbeeld wanneer je onvoldoende geïnformeerd bent of wanneer de behandeling niet verliep zoals verwacht of afgesproken.

Hoe meld ik een klacht?

Voor elke klacht hanteren wij dezelfde procedure:

1. **Gesprek met jouw huidtherapeut:** de eerste stap is een gesprek aangaan met jouw huidtherapeut. Het kan zijn dat de huidtherapeut niet op de hoogte is van je ontevredenheid of de reden daarvan. Een open gesprek kan vaak al leiden tot een oplossing.
2. **Klachtenprocedure starten:** indien het gesprek geen bevredigende oplossing biedt of als je om welke reden dan ook geen gesprek wenst, kun je de klachtenprocedure starten. Een klacht over een huidtherapeut meld je bij het Klachtenloket Paramedici, waarbij alle huidtherapeuten die lid zijn van de NVH zijn aangesloten. Via de website van het Klachtenloket Paramedici kun je een formulier invullen. Bij aanvullende vragen of als je er zelf niet uitkomt, kun je contact opnemen via info@klachtenloketparamedici.nl of 030 310 09 29 (bereikbaar van ma t/m vr 9.00 tot 12.30 uur).
3. **Beoordeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris:** na het starten van de klachtenprocedure bekijkt een onafhankelijke klachtenfunctionaris jouw klacht. Deze kan om toelichting vragen indien nodig. De klachtenfunctionaris helpt bij het verwoorden van de klacht of gaat over tot bemiddeling. In geval van bemiddeling wordt jouw klacht besproken met de huidtherapeut. De huidtherapeut moet uiterlijk binnen 6 weken een reactie of oplossing geven.
4. **Geschillencommissie:** als de geboden oplossing of de wijze van afhandeling van de klacht voor jou onbevredigend is, kun je terecht bij de geschillencommissie. Deze staat onder leiding van een onafhankelijk voorzitter en streeft naar een oplossing. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend voor zowel de huidtherapeut als voor jou. In bepaalde gevallen kan de commissie een schadevergoeding toekennen. Het indienen van een geschil gaat eveneens via de website van het Klachtenloket Paramedici.

Kosten

Het indienen van een klacht is kosteloos. Indien je een oordeel van de geschillencommissie wenst, dien je 50 euro griffierechten te betalen als tegemoetkoming in de kosten. Voor het eisen van een schadevergoeding zijn deze kosten 100 euro. Deze kosten zijn voor eigen

rekening, ook indien je niet in het gelijk wordt gesteld. In uitzonderlijke gevallen kan de commissie besluiten deze verplichting kwijt te schelden.

Indien je geen bevredigende oplossing vindt via deze regeling, staat het je vrij een juridische procedure te starten om tot een uitspraak van de burgerlijke rechter te komen. Bedenk echter goed of dit de meest geschikte weg is.

Meer informatie

Voor meer informatie verwijzen wij je graag naar de website van het Klachtenloket Paramedici. Hier vind je ook het reglement klachtafhandeling paramedici en het reglement geschillencommissie paramedici.