

## **Klachtenprocedure**

**De medewerkers van de Padberg Cosmetiek doen er alles aan om uw bezoek aan onze kliniek zo prettig mogelijk te laten verlopen. Als onverhoopt onze dienstverlening niet verloopt zoals u wenst, laat het ons dan weten. Wij zoeken dan, samen met u, naar een passende oplossing.**

De bedoeling van de klachtenregeling is om samen met u te zoeken naar een oplossing voor uw klacht. Welke oplossing dat zal zijn, is afhankelijk van de aard van uw klacht en van wat u zelf wilt dat er mee gedaan wordt.

### **De snelste oplossing**

U kunt het snelst tot een oplossing komen wanneer u uw klacht rechtstreeks bespreekt met degene die, naar uw mening, de klacht heeft veroorzaakt of hiervoor verantwoordelijk is. Op deze wijze kan tijdens uw bezoek uw probleem misschien direct worden opgelost/verholpen.

Mocht u er met de medewerker zelf niet uitkomen, dan kunt u vragen naar de verantwoordelijk leidinggevende.

### **Wat doet Padberg Cosmetiek met uw klacht?**

Natuurlijk willen wij dat u tevreden bent over onze diensten. Wij zullen er dan ook alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarnaast is uw klacht voor ons een aanleiding om te achterhalen hoe wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

### **Waar kunt u terecht?**

U kunt ons op verschillende manieren laten weten dat u niet tevreden bent:

### **Mondeling**

U kunt dit mondeling kenbaar maken bij de assistente, secretaresse of de medisch specialist van de Padberg Cosmetiek. Problemen kunnen in een persoonlijk gesprek meestal snel en adequaat worden opgelost.

### **Klachten en suggestieformulier**

In de wachtkamer liggen klachten en suggestieformulieren deze kunt u invullen en inleveren op het secretariaat.

### **E-mail**

U kunt een email met uw klacht sturen naar [padbergkliniek@gmail.com](mailto:padbergkliniek@gmail.com).

### **Wie kan een klacht indienen?**

U kunt als cliënt of als diens vertegenwoordiger, namens de cliënt, een klacht indienen. Wanneer u als vertegenwoordiger schriftelijk een klacht indient, dan dient de cliënt, indien hij of zij hiertoe in staat is, de klachtenbrief mede te ondertekenen.

### **Vermeld in uw brief in ieder geval:**

- Naam, adres en geboortedatum. Indien u als vertegenwoordiger van de cliënt de klacht indient, Graag ook uw eigen naam vermelden;
- Het volledige correspondentieadres en telefoonnummer;
- Een duidelijke kernachtige beschrijving van de klacht;
- De periode waarin de klacht zich heeft voorgedaan;
- De verrichting, of de medewerker op wie de klacht betrekking heeft;
- Wat u met uw klacht wilt bewerkstelligen.

De ervaring leert dat de meeste klachten door de Padberg Cosmetiek naar tevredenheid worden afgehandeld, dit in onderling overleg.

### **Vertrouwelijk en zorgvuldig**

In alle gevallen wordt uw klacht zorgvuldig en vertrouwelijk afgehandeld.

### **Informatie en aanmelding**

Wanneer u nog vragen heeft na deze informatie dan kan dat via e-mail: [padbergkliniek@gmail.com](mailto:padbergkliniek@gmail.com) of telefonisch via 0318-694888 op werkdagen van 8:30 tot 16:30 uur.