
Klachtenprocedure cliënten

Medisch Centrum Kinderwens

U heeft een klacht

Wij doen ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het is echter mogelijk, dat u, ondanks deze inspanningen, niet tevreden bent over de geleverde diensten. Wij vinden het belangrijk om uw mening daarover te weten. Als we van u horen waar u niet tevreden over bent, kunnen we gericht proberen onze service te verbeteren. Indien u niet tevreden bent over ons of onze werkwijze, dan kunt u een klacht indienen. Dit kunt u op drie verschillende manieren doen:

1. De klacht bespreken met de betrokken personen

De ervaring leert dat het bespreken van uw klacht met de betrokken persoon of personen vaak verhelderend werkt. Het kan zijn dat dit gesprek niet het gewenste resultaat oplevert of u vindt het moeilijk om dit gesprek aan te gaan. In dat geval raden wij u aan contact op te nemen met onze klachtenfunctionaris.

2. De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris bespreekt met u de mogelijkheden van het behandelen van uw klacht. Mocht uw klacht een persoon betreffende dan kan zij eventueel bemiddelen tussen u en de betreffende persoon. De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie binnen Medisch Centrum Kinderwens (MCK).

U kunt de klachtenfunctionaris bellen, mailen of schrijven:

1. **Bellen:** 071-5812306 *(alleen schriftelijke klachten worden in behandeling genomen)*
2. **Mailen:** klachten@mckinderwens.nl
3. **Schrijven:** Medisch Centrum Kinderwens
t.a.v. de klachtenfunctionaris
Simon Smitweg 16
2353 GA Leiderdorp

De procedure

Na ontvangst van uw klacht sturen wij u per omgaande een ontvangstbevestiging. De klachtenfunctionaris zal uw klacht onderzoeken en de betrokken persoon/personen om een reactie vragen. Aan de hand van het resultaat zal de klachtenfunctionaris u uitnodigen voor een gesprek om uw klacht door te spreken of u ontvangt een schriftelijke reactie.

In principe wordt uw klacht binnen 6 weken afgehandeld. Mocht het onderzoek langer tijd vergen, dan kan deze periode met maximaal 4 weken worden verlengd. Vanzelfsprekend ontvangt u hierover bericht.

Niet tevreden over de klachtbehandeling

Indien u na de behandeling van de klachtenfunctionaris nog ontevreden bent, heeft u verschillende mogelijkheden:

1. U kunt bij een klacht tegen een medisch beroepsbeoefenaar, een klacht bij de tuchtrechter indienen.

2. Indien u kunt aantonen dat uw klacht duidt op een structurele afwijking bij MCK, kunt u uw klacht indienen bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Een melding dient aan een aantal voorwaarden te voldoen.
3. Indien het gaat om zaak- of persoonsschade kunt u uw klacht indienen bij de Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken.

3. De geschillencommissie

MCK is aangesloten bij de geschillencommissie van de Zelfstandige Klinieken Nederland. De Geschillencommissie bestaat uit drie leden en is volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. De Geschillencommissie brengt een bindend advies uit of bevordert een schikking tussen de cliënt en MCK. Dit kan tot een bedrag van maximaal € 25.000,--. Bij de aanvang van een geschilprocedure is de cliënt klachtengeld verschuldigd (€ 52,50). Ook dient hij/zij het eventueel onbetaalde gedeelte van de rekening in depot te storten.

Voor meer informatie: [Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken](#).