

Klachtenreglement

Datum aanmaak: 23-09-2025

Inhoudsopgave	pagina
ARTIKEL 1 – Doel en reikwijdte	2
ARTIKEL 2 – Definitie klacht	2
ARTIKEL 3 – Indiening van een klacht	2
ARTIKEL 4 – Klachtenfunctionaris	2
ARTIKEL 5 – Behandeling van de klacht	3
ARTIKEL 6 - Geschilleninstantie	3
ARTIKEL 7 – Registratie en evaluatie	3
ARTIKEL 8 – Bekendmaking	3

ARTIKEL 1 – Doel en reikwijdte

Dit klachtenreglement beschrijft hoe AVONDDERMATOLOOG omgaat met klachten van patiënten over de zorgverlening. Het reglement is van toepassing op alle zorgverleners die werkzaam zijn binnen of namens de praktijk.

ARTIKEL 2 – Definitie klacht

Onder een klacht wordt verstaan: iedere mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede van een patiënt of diens vertegenwoordiger over een gedraging van een zorgverlener of de praktijk.

ARTIKEL 3 – Indiening van een klacht

1. Een patiënt kan een klacht indienen:

- mondeling bij de dermatoloog/praktijkhouder (tijdens consult, of bel: 06–45507213).
- schriftelijk (avonddermatoloog@hotmail.com ; Let op: dit is géén beveiligd emailadres).
- rechtstreeks bij de klachtenfunctionaris via SoloPartners.

2. De praktijk bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen.

ARTIKEL 4 – Klachtenfunctionaris

1. AVONDDERMATOLOOG maakt gebruik van de diensten van SoloPartners voor de inzet van een onafhankelijke en gratis klachtenfunctionaris.

2. De klachtenfunctionaris:

staat de patiënt bij in het verwoorden van de klacht,

geeft informatie en advies,

bemiddelt waar mogelijk tussen patiënt en zorgverlener.

3. Contactgegevens klachtenfunctionaris (via SoloPartners):

Telefoon: 085 – 201 01 44

E-mail: info@solopartners.nl

Website: www.solopartners.nl

ARTIKEL 5 – Behandeling van de klacht

1. De zorgverlener of praktijkhouder behandelt de klacht zorgvuldig, vertrouwelijk en onpartijdig.
2. Binnen 6 weken ontvangt de patiënt een gemotiveerd schriftelijk oordeel.
3. Indien meer tijd nodig is, kan deze termijn eenmaal met 4 weken worden verlengd. De patiënt wordt hiervan tijdig en gemotiveerd in kennis gesteld.

ARTIKEL 6 – Geschilleninstantie

1. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan de patiënt de klacht voorleggen aan de door VWS-erkende geschilleninstantie Geschillen In De Zorg (GIDZ) via SoloPartners.
2. Deze geschilleninstantie is onafhankelijk, bevoegd tot het doen van een bindende uitspraak en kan zo nodig schadevergoeding toekennen.
3. Contactgegevens geschilleninstantie (via SoloPartners):

Telefoon: 085 – 201 01 44

E-mail: info@solopartners.nl

Website: www.solopartners.nl

ARTIKEL 7 – Registratie en evaluatie

1. Alle klachten worden intern door de praktijk geregistreerd en minimaal 2 jaar bewaard.
2. De praktijk evalueert klachten periodiek en neemt verbetermaatregelen waar nodig.

ARTIKEL 8 – Bekendmaking

Dit reglement is beschikbaar op de website van de praktijk en wordt desgevraagd kosteloos verstrekt aan patiënten.