KLACHTENREGELING HB CLINIC

Niet tevreden? Wij horen het graag

Bij HB Clinic doen wij ons uiterste best om u deskundige, veilige en persoonlijke zorg te bieden. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over een behandeling, het resultaat, de communicatie of een factuur. Wij nemen uw klacht serieus en zoeken graag samen met u naar een passende oplossing.

Stap 1: Bespreek uw klacht met ons

Wij adviseren u om uw klacht eerst met uw behandelaar te bespreken. Vaak kan een gesprek al veel duidelijkheid geven en tot een oplossing leiden.

U kunt ook rechtstreeks contact met ons opnemen:

E-mail: info@hbclinic.nl
Telefoon: 06-42 44 45 09

Wij nemen binnen **5 werkdagen** contact met u op.

Stap 2: Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Komt u er met ons niet uit of wilt u uw klacht liever onafhankelijk bespreken? Dan kunt u kosteloos gebruikmaken van de klachtenfunctionaris van **DOKh**, waarbij HB Clinic is aangesloten conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

De klachtenfunctionaris:

- luistert naar uw klacht;
- helpt u bij het formuleren van uw klacht;
- bemiddelt tussen u en HB Clinic.

Een klacht indienen kan via: geschillen.dokh.nl/Onvrede-melden

U ontvangt uiterlijk binnen **6 weken** een schriftelijke reactie. Indien nodig kan deze termijn eenmaal met maximaal **4 weken** worden verlengd. Uiteraard informeren wij u hierover tijdig.

Stap 3: Geschilleninstantie

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u het geschil voorleggen aan de onafhankelijke geschilleninstantie van DOKh.

De geschilleninstantie:

- doet een bindende uitspraak;
- kan een schadevergoeding toekennen;
- behandelt uw geschil onafhankelijk en onpartijdig.

Aan het indienen van een geschil kunnen kosten verbonden zijn. Raadpleeg hiervoor de website van DOKh.

Contactgegevens DOKh

Stichting DOKh – Klachten en Geschillen

Robijnstraat 6

1812 RB Alkmaar

Telefoon: 072 - 527 91 00 (optie 2)

Website: www.dokh.nl

Klacht indienen: https://geschillen.dokh.nl/Onvrede-melden

Klachten- en geschillenregeling: https://www.dokh.nl/klachten-geschillen