

**Kliniek voor Bewegingszorg**

Naarden | Rijswijk

**Kliniek voor Inwendige Zorg**

Amsterdam | Bilthoven

**Kliniek voor Oogzorg**Amsterdam | Barneveld | Ede | 's-Hertogenbosch | Hilversum | Rijswijk | Veenendaal  
| Velp | Zwolle**Kliniek voor Vrouwenzorg**

Amsterdam | Bilthoven | Hilversum

**Kliniek voor Uiterlijk en Huid**

Amsterdam | Den Haag | Heerenveen | 's-Hertogenbosch | Hilversum | Velp | Zwolle

**Bey by Bergman Clinics**Amsterdam | Bilthoven | Den Haag | Heerenveen | 's-Hertogenbosch | Hilversum  
| Velp | ZwolleUw klacht,  
onze zorg.**Bey.**  
BY BERGMAN CLINICS**BERGMAN**  
CLINICS

Bent u onverhoopt ontevreden over de zorg die u hebt gekregen? En komen we er samen niet uit in een gesprek. Dan kunt u een klacht indienen. We nemen dan contact met u op om uw klacht zorgvuldig te behandelen.

**We vinden het belangrijk dat u eventuele onvrede uitspreekt en iets met een klacht doet. Elke klacht biedt ons namelijk de mogelijkheid om als organisatie te verbeteren.**

**Praat eerst met de betrokken persoon. Er kan sprake zijn van een misverstand of wellicht hebben we u iets niet goed genoeg uitgelegd. Samen met de betrokken persoon kunt u een eventueel misverstand uit de wereld helpen of zoeken naar een oplossing. Is het resultaat voor u onbevredigend, dan kunt u uw klacht indienen bij de klachtencoördinator van de betreffende vestiging.**

- **U kunt erop rekenen dat we uw klacht altijd serieus nemen en strikt vertrouwelijk omgaan met uw gegevens**
- **Het indienen van uw klacht geeft ons de mogelijkheid om samen met u een oplossing te vinden**
- **Ook helpt het ons om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te optimaliseren**

## Indienen van een klacht

Indien u niet tevreden bent over een bepaald onderdeel van de dienstverlening van Bergman Clinics en u er niet uitkomt met de betrokken persoon, kunt u zich wenden tot de klachtencoördinator van de betreffende vestiging.

U kunt contact opnemen met de klachtencoördinator door het klachtenformulier in te vullen op de website of te mailen naar: [klachten@bergmanclinics.com](mailto:klachten@bergmanclinics.com). Indien u uw klacht per post wilt indienen, kunt u dit verzenden naar:

Bergman Clinics  
t.a.v. de klachtenfunctionaris van de betreffende vestiging  
Postbus 5323  
1410 AH Naarden

### Zo wordt uw klacht behandeld

U ontvangt binnen 3 werkdagen een reactie van de klachtencoördinator na ontvangst van uw klacht. De klachtencoördinator helpt u bij het zoeken naar een bevredigende oplossing voor uw klacht en informeert u over het klachtenproces. Bij de klachtencoördinator kunt u ook terecht voor al uw vragen omtrent klachten. Indien u er met de klachtencoördinator niet uitkomt of een uitspraak over de gegrondheid van de klacht wenst, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie.

### De klachtencommissie

Bergman Clinics heeft een klachtencommissie met een onafhankelijke voorzitter. Het doel van de klachtencommissie is een oordeel te geven of zijn/haar klacht gegrond is. De klachtencommissie is niet bevoegd tot het doen van een uitspraak over civiele aansprakelijkheid en/of schadevergoeding. Het reglement van de klachtencommissie is beschikbaar op de website.

Een eventuele klacht voor de klachtencommissie kunt u schriftelijk indienen bij de secretaris van de klachtencommissie. Dit kan per e-mail ([klachtencommissie@bergmanclinics.com](mailto:klachtencommissie@bergmanclinics.com)) of per post:

Bergman Clinics  
t.a.v. Secretaris Klachtencommissie  
Postbus 5323  
1410 AH Naarden

### De geschillencommissie

Daarnaast is Bergman Clinics als lid van Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN) aangesloten bij de erkende Geschillencommissie ZKN. Deze onafhankelijke geschillencommissie kan een definitieve uitspraak over uw klacht doen.