

Klachten en uw rechten bij Koster Clinics

Bij Koster Clinics hechten we grote waarde aan kwaliteit, veiligheid en tevredenheid. Ons doel is dat iedere cliënt zich gehoord, goed geïnformeerd en zorgvuldig behandeld voelt. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. In dat geval horen wij dat graag, zodat we de gelegenheid krijgen te onderzoeken wat er is gebeurd en waar mogelijk verbeteringen kunnen worden doorgevoerd.

Uw mening helpt ons de zorg beter te maken, voor u én voor anderen.

Wat kunt u doen als u een klacht heeft

1. Bespreek uw klacht met de betrokken zorgverlener
Vaak kan een misverstand of onduidelijkheid worden opgelost door rechtstreeks in gesprek te gaan met de arts of medewerker die bij uw behandeling betrokken is. Wij moedigen u aan om dit eerst te proberen, omdat dat vaak de snelste en meest direct werkende weg naar herstel of opheldering is.
2. Dien uw klacht in bij de klachtencoördinator
Lukt een gesprek niet, dan kunt u uw klacht voorleggen aan onze klachtencoördinator. U kunt dit doen door:
 - het [klachtenformulier](#) op onze website in te vullen, of
 - een e-mail te sturen naar klachten@kosterclinics.nl

Wij streven ernaar uw klacht binnen vijf werkdagen te bevestigen met een ontvangstbevestiging en uitleg over de verdere afhandeling. Deze termijn is een richtlijn en geen wettelijke verplichting. Bij uitzonderlijke omstandigheden kan de bevestiging enkele dagen later plaatsvinden. In dat geval ontvangt u daarvan tijdig bericht.

3. Behandeling van uw klacht
De klachtencoördinator onderzoekt uw melding zorgvuldig, hoort beide partijen en streeft naar een voor u acceptabele oplossing. Indien de klacht niet informeel kan worden opgelost, wordt deze formeel voorgelegd aan de directie van Koster Clinics. U ontvangt binnen zes weken een schriftelijke reactie met het oordeel of de voorgestelde oplossing. Wanneer een zorgvuldig onderzoek meer tijd vergt, wordt u daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld met een indicatie van de extra termijn (maximaal vier weken).

Het oordeel van Koster Clinics is gebaseerd op de feiten voorhanden op dat moment. Indien later aanvullende gegevens bekend worden, behoudt Koster Clinics zich het recht voor het oordeel te herzien.

4. Klachtenfolder

De procedure is nader uitgeschreven in de [klachtenfolder van Koster Clinics](#), die u kosteloos kunt downloaden of aanvragen via onze kliniek.

Uw rechten als cliënt

Bij Koster Clinics respecteren wij uw wettelijke rechten op grond van de WGBO en de AVG. U heeft onder meer recht op:

- Inzage in uw medisch dossier
- Een kopie van uw dossier
- Correctie of aanvulling van onjuiste gegevens
- Overdracht van uw dossier aan een andere zorgverlener
- Beperking of verwijdering van persoonsgegevens (voor zover wettelijk toegestaan)
- Intrekking van eerder gegeven toestemming
- Bezwaar tegen verwerking van persoonsgegevens
- Indienen van een privacyklacht via privacy@kosterclinics.nl

Wij behandelen uw gegevens zorgvuldig, vertrouwelijk en in overeenstemming met de wet.

Koster Clinics behoudt zich het recht voor verzoeken te weigeren wanneer deze: in strijd zijn met de wet, de privacy van anderen schenden of duidelijk buiten proportie zijn in relatie tot het beoogde doel.

Onafhankelijke geschilleninstantie

Wanneer u niet tevreden bent met de uitkomst van de interne klachtenprocedure, kunt u uw klacht voorleggen aan een **onafhankelijke erkende geschilleninstantie**, zoals vereist door de Wkkgz. De contactgegevens daarvan worden u verstrekt door onze klachtencoördinator zodra de interne procedure is afgerond.

De geschillencommissie kan een bindende uitspraak doen binnen haar bevoegdheidsgebied. Let op dat klachten meestal pas in behandeling genomen kunnen worden na afronding van de interne procedure.

Toezicht en naleving

Koster Clinics opereert onder toezicht van de **Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)** en voldoet aan de normen van de **Wkkgz** en de **Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza)**. Onze klachten-, privacy- en kwaliteitsprocessen zijn vastgelegd in ons interne kwaliteitshandboek en worden jaarlijks geëvalueerd door het kwaliteitsteam.

Beperkingen van aansprakelijkheid

Hoewel Koster Clinics streeft naar zorgvuldigheid in alle diensten en communicatie, kan zij niet aansprakelijk worden gehouden voor indirecte schade, gevolgschade of schade die voortvloeit uit interpretatiefouten of gebruik van informatie buiten context.

Bij eventuele aansprakelijkheid is deze beperkt tot het bedrag dat in dat specifieke geval wordt uitgekeerd door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Koster Clinics.

Koster Clinics handelt te allen tijde volgens professionele normen en wettelijke verplichtingen.

Misbruik of onredelijke klachten

Wij behouden ons het recht voor om klachten die kennelijk ongegrond, onredelijk of opzettelijk misleidend zijn buiten behandeling te laten of door te verwijzen naar onze juridische afdeling.

Bij intimidatie, bedreiging of onacceptabel gedrag richting medewerkers kunnen wij tevens passende maatregelen nemen, zoals juridische stappen.

Contactgegevens klachten en privacy

Koster Clinics B.V.

Adres: [Straatnaam en nummer, Postcode + Plaats]

E-mail voor klachten: klachten@kosterclinics.nl

E-mail voor privacyzaken: privacy@kosterclinics.nl

U kunt uw klacht ook per post indienen, ter attentie van de klachtencoördinator.

Koster Clinics, zorg met aandacht, transparantie en professionele verantwoordelijkheid.
