



U heeft een klacht over AesthetiSie. Wat kunt u doen?

AesthetiSie is aangesloten bij Stichting Klachtenregeling.nl

Al doen we nog zo ons best, soms gebeuren er dingen die de goede relatie met uw arts verstoren. Wat kunt u doen als u een klacht heeft over AesthetiSie? Deze pagina legt het uit. AesthetiSie is aangesloten bij de Stichting Klantenregeling.nl. Dit is een onafhankelijke instantie. Dat betekent dat er goed naar beide partijen wordt geluisterd en dat alle betrokkenen hun best doen om tot een oplossing te komen.

### 1. Bespreek uw klacht met AesthetiSie

De eerste stap is om in een persoonlijk gesprek met uw arts het probleem te bespreken. Lukt het niet om tot een oplossing te komen, dan brengt AesthetiSie u in contact met de klachtenfunctionaris van Stichting Klachtenregeling.nl.

### 2. Naar de klachtenfunctionaris van Stichting Klachtenregeling.nl

De klachtenfunctionaris luistert naar uw verhaal, legt u uit welke mogelijkheden er zijn en ondersteunt u gedurende het traject. U kunt al uw vragen stellen en advies vragen. De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het schriftelijk formuleren van uw klacht.

Als alles duidelijk is, gaat u samen met de klachtenfunctionaris op zoek naar een oplossing.

### 3. Bemiddelingsgesprek

Veel klachten kunnen worden opgelost door klachtbemiddeling: een gesprek van beide partijen en een onpartijdige bemiddelaar. Het doel van een bemiddelingsgesprek is om de relatie tussen u en uw arts te herstellen. Als u en AesthetiSie aangeven dat u open staat voor bemiddeling, komt zo'n gesprek er binnen twee weken. De klachtenfunctionaris treedt op als bemiddelaar.

U en uw arts krijgen de gelegenheid om een toelichting te geven. Vaak ontstaat daardoor het nodige begrip en een werkbare situatie.

#### Spelregels van de klachtenregeling

U hoeft niets te betalen voor de hulp van de klachtenfunctionaris, de klachtbemiddeling en klachtbehandeling.

Klachtbemiddeling is pas geslaagd als beide partijen het hierover eens zijn.

Klachtbemiddeling is altijd gebaseerd op wederzijds respect en vertrouwen.

Alle betrokkenen in het traject gaan uiterst zorgvuldig om met elkaars privacy en hebben een geheimhoudingsplicht.



Komt u er toch niet uit?

Komt u er ondanks de bemiddeling niet uit, dan ondersteunt de klachtenfunctionaris u bij een eventuele volgende stap. Uw klacht wordt dan een geschil. Meer informatie over deze klachtenprocedure vindt u op [www.klachtenregeling.nl](http://www.klachtenregeling.nl)

Telefoonnummer van Stichting Klachtenregeling.nl  
085-4858560