



Specialist in ooglidcorrecties

WAT KUNT U DOEN MET EEN KLACHT?

De medewerkers van Ooglift doen er alles aan om uw bezoek en behandeling zo goed en prettig mogelijk te laten verlopen. Mocht het toch voorkomen dat u niet geheel tevreden bent, dan kunt u het volgende doen.

De snelste oplossing

Het snelst kunt u tot een oplossing komen als u uw klacht rechtstreeks bespreekt met degene die naar uw mening de klacht heeft veroorzaakt of daar verantwoordelijk voor is. Op deze wijze kan uw probleem misschien direct worden opgelost.

Uw klacht bespreken met de arts

De arts zal altijd zijn de klacht met de direct betrokkene(n) te bespreken. Hij zal er alles aan doen om uw klacht bespreekbaar te maken en te streven naar de best wenselijke oplossing.

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij onze klachtenfunctionaris

Uw kunt uw klacht indienen bij onze klachtenfunctionaris, K. Bavinck. Klachten over de uitvoering van de behandelovereenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend. De klachtenfunctionaris handelt dan binnen 6 weken vanaf de datum van ontvangst de klacht af. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat er een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Geschillenregeling

Wij hopen dat uw klacht is opgelost na het bespreken ervan met de betrokkene(n) of de arts. Als dit niet zo is dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie waarbij Ooglif is aangesloten.

Wie zitten er in de Geschillencommissie?

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door de Consumentenbond en een lid voorgedragen door de Vereniging Zelfstandige Klinieken Nederland (verder te noemen: ZKN). Alle leden worden door het bestuur van de Geschillencommissie benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Hoewel de Consumentenbond en de ZKN een lid van de Commissie voordragen, betekent dit niet dat zij tot taak hebben het belang van de consument respectievelijk de kliniek te behartigen.

Een eenvoudige en snelle procedure

Eenvoudig:

De gang van zaken bij de Geschillencommissie is zo dat u alles zelf kunt doen. Hulp van een advocaat of een andere rechtshulpverlener is dus niet nodig.

Snel:

De gemiddelde behandelingsduur bij alle Geschillencommissies die onder de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken werkzaam, zijn bedroeg het afgelopen jaar 5,2 maanden.

- Informatie over de Geschillencommissie kunt u vinden op www.degeschillencommissie.nl. Via deze website is het ook mogelijk om uw klacht in te dienen.

Adressen en telefoonnummers

Ooglif
Klachtenfunctionaris: Mw. K. Bavinck
Buitenweg 26-H
3601 PK Maarssen
Tel.: 030 – 2945726
E: info@ooglif.nl
www.: www.ooglif.nl