MEDISCH CENTRUM
KINDERWENS
VRUCHTBAARHEIDSONDERZOEK, IVF EN SPERMABANK

Klachtenprocedure Medisch Centrum Kinderwens

Aan onze cliënten,

Wij doen ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het is echter mogelijk, dat u, ondanks deze inspanningen, niet tevreden bent over de geleverde diensten. Wij vinden het belangrijk om uw mening daarover te weten. Als we van u terughoren waar u niet tevreden over bent, kunnen we gericht proberen onze service te verbeteren. Als u klachten hebt over ons of onze werkwijze, verzoeken we u de volgende stappen te doorlopen.

1. Als u klachten hebt over ons, horen **wij** dat graag als eerste van **u**. Klachten die anoniem worden ingediend kunnen wij niet in behandeling nemen, omdat we dan geen hoor en wederhoor kunnen toepassen.

2. Bespreek uw klacht zoveel mogelijk met degene die rechtstreeks betrokken is bij uw klacht. Als u dat niet wilt of kunt, kunt u uw klacht mondeling bespreken met uw behandelaar of schriftelijk indienen bij mw. M. Engels, klachtenfunctionaris MCK, Elisabethhof 21 a, 2353 EW Leiderdorp. Wij adviseren u deze brief aangetekend te verzenden. Medewerkers die genoemd worden in een schriftelijke klacht, krijgen altijd een kopie van de door u geschreven brief.
   Het is niet altijd mogelijk om tijdens een spreekuur uitgebreid in te gaan op uw klacht. Het kan daarom gebeuren dat we (op korte termijn) moeten zoeken naar een ruimere gelegenheid om op uw verhaal in te gaan.

3. In een aantal situaties zal na een gesprek de klacht naar tevredenheid afgehandeld zijn. Indien u met de mondelinge afhandeling niet tevreden bent, verzoeken we u om de klacht schriftelijk in te dienen tav Mw. M. Engels, klachtenfunctionaris MCK

4. Na ontvangst van een schriftelijke klacht sturen wij u binnen 2 weken een ontvangstbevestiging en geven wij aan wanneer u inhoudelijke reactie van ons kunt verwachten. We streven ernaar deze binnen een maand na ontvangst van de schriftelijke klacht te laten plaatsvinden.

5. Als uw klacht over medische behandeling of een persoon gaat, nodigen we u uit voor een gesprek met de klachtenfunctionaris, en eventueel een medewerker, voor zover hij/zij onderdeel is van uw klacht. Van dit gesprek zal een schriftelijk verslag worden gemaakt, dat u krijgt toegestuurd. Als u geen prijs stelt op een gesprek, ontvangt u van de directie een schriftelijke reactie op de inhoud van uw klacht.

6. Als uw klacht over andere aspecten van onze diensten gaat, zal de directie schriftelijk reageren op uw klacht. U kunt ook verzoeken om een gesprek, als u daar prijs op stelt.

7. Uiteraard hebt u de mogelijkheid om schriftelijk te reageren op de reactie van de klachtenfunctionaris. Wij zullen dan proberen alsnog tot een goede oplossing te komen.

8. Als u het onverhoopt niet eens bent met de reactie die u op uw klacht hebt ontvangen, kunt u zich per (aangetekende) brief wenden tot onze externe klachtencommissie, postbus 30, 2350 AA Leiderdorp.

Directie Medisch Centrum Kinderwens.

Medisch Centrum Kinderwens BV
Elisabethhof 21 A, 2353 EW Leiderdorp
Postbus 30, 2350 AA Leiderdorp
IN K013_v1

Tel. +31(0)715812300
Fax +31(0)715812309
e-mail info@mckinderwens.nl
www.mckinderwens.nl

ABN-AMRO 47.41.16.190
BIC: ABNANL2A
IBAN: NL97ABNA0474116190
Kamer van koophandel Rijnland 41165830