



MITTSU

## *Informatiebrochure Klachtenprocedure*

Versie 01-2024 , Copyright 2020, Auteurs: dr. Frank Niessen en Belinda Roerig

**MITTSU INSTITUTE** | Maasstraat 79H | 1078 HE Amsterdam | T +31 (0)20 341 20 01 | E [info@mitsu-institute.com](mailto:info@mitsu-institute.com)

KvK 70519269 | AGB 90064128

## Inhoud

|   |   |
|---|---|
| Wat doe ik als ik niet tevreden ben?..... | 3 |
| Een klacht indienen .....                 | 3 |
| Klachten Mitsu Institute.....             | 3 |
| Ter informatie.....                       | 4 |
| Landelijk Meldpunt Zorg .....             | 4 |
| Contact .....                             | 4 |



## Wat doe ik als ik niet tevreden ben?

### Een klacht indienen

Het team van Mitsuru Institute doet er alles aan om u als cliënt zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over de behandeling, de organisatie of de gang van zaken in ons centrum. Wij willen graag dat u uw ongenoegen aan ons kenbaar maakt, zodat wij samen met u tot een oplossing kunnen komen. Ook kunnen wij van uw klachten en observaties leren om zo in de toekomst dergelijke situaties te voorkomen.

Als u cliënt bent (geweest) kunt u een klacht indienen. Als u geen cliënt bent dan kunt u alléén een klacht indienen namens een cliënt, na zijn of haar schriftelijk toestemming.

In de meeste gevallen kunnen we het snelst tot een oplossing komen als u uw vraag of klacht rechtstreeks bespreekt met degene die naar uw mening de klacht veroorzaakt heeft of daarvoor verantwoordelijk is. Er kan dan tijdens uw behandeling of consult naar een oplossing gezocht worden. Lukt u dit niet goed, heeft u hier hulp bij nodig, of leidt dit niet tot een voor u bevredigende oplossing dan kunt u zich wenden tot het klachten- en geschillen bureau van Mitsuru Institute.

### Klachten Mitsuru Institute

Mitsuru Institute is aangesloten bij DOKh te Alkmaar. Voor klachten kunt u zich dan ook richten tot het klachten- en geschillen bureau DOKh. Deze onafhankelijke medewerkers van het klachten- en geschillen bureau informeren u over welke mogelijkheden u heeft om uw klacht te behandelen. In het algemeen verzoeken wij u bij verdere behandeling van uw klacht, deze op schrift te stellen. Indien nodig kunnen medewerkers van het klachten- en geschillen bureau u daarbij ondersteunen.

Het klachten- en geschillen bureau wilt u graag helpen om uw klacht kenbaar te maken én om tot een goede oplossing te komen. Uw behandeling in Mitsuru Institute zal nimmer geschaad worden als u een klacht over de behandeling uit. Een van de medewerkers van het bureau kan, als u dat wilt, bemiddelen tussen u en degene waarover u klaagt, bijvoorbeeld door een gesprek tot stand te brengen. U kunt dan uitleggen op welke manier men in uw ogen tekort is geschoten en de betrokken medewerker of specialist kan van zijn/haar kant een toelichting geven. De medewerker van het bureau kan op uw verzoek of op verzoek van de betreffende medewerker, bij het gesprek aanwezig zijn.

Uw klacht kan ook schriftelijk worden behandeld. Mocht het nog niet gebeurd zijn dan zal de medewerker van het klachten- en geschillen bureau u vragen om uw klacht op schrift te stellen. Indien u dat wenst kan uw klacht via de bemiddelaar aan de betreffende medewerker/specialist van Mitsuru Institute voorgelegd worden met het verzoek om een schriftelijke reactie hierop.

Voor informatie over de klachtenregeling verwijzen wij u naar de website van DokH: [Een klacht over uw arts | DOKh - Nascholing, kwaliteit en ondersteuning](#)

Komt u er samen met de klachtenfunctionaris niet uit? Komt u er ondanks de bemiddelingsgesprekken niet uit, dan ondersteunt de klachtenfunctionaris u bij een eventuele volgende stap. Uw klacht wordt dan een geschil.



**Ter informatie**

- De geschillencommissie van DOKh is erkend door het Ministerie van VWS.
- De klachtenfunctionaris is onafhankelijk, gaat zorgvuldig om met uw privacy en heeft geheimhoudingsplicht. Dit geldt ook voor andere betrokkenen.
- De procedure van de Geschilleninstantie en de klachtenregeling is conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
- Het Reglement van de Geschilleninstantie en de volledige klachtenregeling zijn te downloaden op [www.dokh.nl](http://www.dokh.nl).

**Landelijk Meldpunt Zorg**

Meer informatie over klachten over de geleverde gezondheidszorg kunt u inwinnen via de website [landelijkmeldpuntzorg.nl](http://landelijkmeldpuntzorg.nl) van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

**Contact**

Heeft u nog vragen? Neem dan contact met ons op via [info@mitsu-institute.com](mailto:info@mitsu-institute.com).

