**Klachtenregeling – Marjan Aesthetics**

Bij Marjan Aesthetics streven wij ernaar om onze cliënten de best mogelijke zorg en kwaliteit te bieden. Toch kan het voorkomen dat u niet volledig tevreden bent over een behandeling. Wij waarderen uw feedback enorm, zowel om onze dienstverlening te verbeteren als om uw tevredenheid te waarborgen.

**Interne Klachtenafhandeling**

Indien u ontevreden bent, moedigen wij u aan om rechtstreeks contact met ons op te nemen. Wij vinden het belangrijk om samen met u in gesprek te gaan en naar een oplossing te zoeken. Persoonlijk contact helpt vaak om misverstanden op te helderen en eventuele problemen snel te verhelpen. Laat het ons daarom alstublieft weten als u een klacht heeft, zodat wij de kans krijgen om deze naar tevredenheid op te lossen.

**Externe Klachtenbemiddeling**

In sommige gevallen kan Marjan Aesthetics besluiten om uw klacht door te verwijzen naar een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze functionaris kan bemiddelen en u begeleiden bij het indienen van uw klacht. U kunt hiervoor terecht op [erisietsmisgegaan.nl](https://www.erisietsmisgegaan.nl/), waar een externe klachtenbemiddelaar beschikbaar is.

**Geschilleninstantie**

Volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) zijn wij aangesloten bij een erkende geschilleninstantie via [erisietsmisgegaan.nl](https://www.erisietsmisgegaan.nl/). Dit biedt u de mogelijkheid om, indien nodig, een formele klacht in te dienen bij een onafhankelijke instantie met officiële erkenning van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

**Belangrijke aandachtspunten**

* Indien nader onderzoek nodig is om uw klacht goed te behandelen, kan het noodzakelijk zijn om uw medisch dossier in te zien. Wij zullen hiervoor altijd vooraf uw schriftelijke toestemming vragen.
* U heeft het recht om zich bij de behandeling van uw klacht te laten bijstaan door een derde. Eventuele kosten voor deze bijstand zijn voor uw eigen rekening. De klachtenprocedure zelf is kosteloos.
* Wij streven ernaar om uw klacht binnen **drie weken** af te handelen. Indien een klacht complex is en nader onderzoek vereist, kan dit langer duren. In dat geval houden wij u op de hoogte van de voortgang en de verwachte afhandeltermijn, die kan oplopen tot **drie maanden of langer**.

Heeft u nog vragen of wilt u een klacht indienen? Neem dan contact met ons op via **06 42992880** of **info@marjan-aesthetics.nl** of bezoek [erisietsmisgegaan.nl](https://www.erisietsmisgegaan.nl/) voor meer informatie.