MITTSU INSTITUTE

MITTSU INSTITUTE AMSTERDAM

Klachtenregeling

Je heelt beter als je je beter voelt. Ben je ergens niet tevreden over, dan willen we dat graag van je horen.

We doen er alles aan om je goed te helpen. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over je behandeling, over hoe we met je zijn omgegaan of over de gang van zaken in de kliniek. Laat het ons weten. Zo kunnen we samen naar een oplossing zoeken en er ook van leren.

SKIN · SCIENCE · SOUL

versie oktober 2026

IN HET KORT

01 **Je mag altijd laten weten wat je dwarszit.** We nemen elke klacht serieus en zien hem als een kans om beter te worden.

02 **Bespreek je klacht eerst met ons.** Dat kan in de kliniek, via ons klachtenformulier, per mail via info@mittsu.nl of telefonisch via 020 341 20 01. Onze teamleider neemt je klacht in behandeling.

03 **Komen we er samen niet uit, of praat je liever met iemand van buiten de kliniek?** De onafhankelijke klachtenfunctionaris van DOKh helpt je kosteloos. Meld je via geschillen.dokh.nl/Onvrede-melden.

04 **Nog steeds niet opgelost?** Dan kun je naar de geschilleninstantie van DOKh, erkend door het ministerie van VWS. Hoe dat werkt, lees je in de folder van DOKh.

05 **Wil je een schadevergoeding?** Dat is een aparte route. Je stelt ons aansprakelijk, zelf of via een advocaat, zonder eerst een klacht in te dienen. Onze verzekeraar VvAA behandelt je claim.

01 Wie kan een klacht indienen?

Je kunt een klacht indienen als je cliënt bij ons bent of bent geweest. Daarnaast kunnen deze mensen een klacht indienen:

- iemand die namens jou klaagt, met jouw schriftelijke toestemming;
- je wettelijke vertegenwoordiger, als je zelf niet in staat bent om te klagen;
- een nabestaande, als je bent overleden.

Een klacht kan gaan over je behandeling, over hoe een medewerker met je is omgegaan, over de informatie die je hebt gekregen of over de organisatie, zoals bereikbaarheid en wachttijden.

KLACHT, SCHADEVERGOEDING OF TUCHTKLACHT?

Wat je wilt bereiken, bepaalt welke route bij je past:

- **Een klacht.** Je bent ergens niet tevreden over en wilt dat we er samen iets mee doen. Die route lees je in hoofdstuk 2 tot en met 4.
- **Een schadevergoeding.** Je vindt dat je door je behandeling schade hebt geleden en wilt daarvoor een vergoeding. Je stelt ons dan aansprakelijk. Die route lees je in hoofdstuk 5.
- **Een tuchtklacht.** Je wilt dat het professionele handelen van een arts of andere BIG-geregistreerde zorgverlener wordt beoordeeld. Zie hoofdstuk 8.

Je kunt deze routes ook naast elkaar gebruiken.

02 Bespreek je klacht met ons

Meestal komen we het snelst tot een oplossing als je je klacht direct bespreekt met de persoon over wie de klacht gaat, of met degene die ervoor verantwoordelijk is. Dat kan tijdens je behandeling of consult, maar ook later.

Vind je dat lastig, of praat je liever met iemand anders? Neem dan contact op met onze teamleider, die alle klachten in behandeling neemt. Je bereikt de teamleider via ons klachtenformulier op mittsu-institute.com/klachtenprocedure-nl, per mail via info@mittsu.nl of telefonisch via 020 341 20 01. Bel je, dan word je doorverbonden met de kliniek. Samen zoeken we uit hoe we je klacht het beste kunnen oppakken.

Gebruik je het klachtenformulier? Zet dan in je omschrijving ook je telefoonnummer of e-mailadres, zodat we contact met je kunnen opnemen. Dien je de klacht in namens iemand anders, vermeld dan ook je eigen naam en je relatie tot de patiënt.

BINNEN WELKE TERMIJN REAGEREN WE?

Dien je je klacht schriftelijk in, bijvoorbeeld via het klachtenformulier of per e-mail, dan ontvang je binnen zes weken een schriftelijke reactie. Daarin staat wat we met je klacht hebben gedaan, welke beslissingen we hebben genomen en wanneer we die uitvoeren. Hebben we meer tijd nodig, dan laten we je dat binnen die zes weken weten. De termijn kan dan met maximaal vier weken worden verlengd.

03 De klachtenfunctionaris van DOKh

Komen we er samen niet uit, of wil je liever meteen met iemand van buiten de kliniek praten? Dan kun je terecht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Stichting DOKh in Alkmaar. Mittsu Institute Amsterdam is bij DOKh aangesloten.

De klachtenfunctionaris kiest geen partij en zoekt samen met jou naar een oplossing. Hoe de klachtenfunctionaris je helpt, hangt af van wat jij wilt. Bijvoorbeeld met:

- hulp bij het op papier zetten van je klacht;
- bemiddeling in een gesprek tussen jou en de behandelaar of medewerker, met de klachtenfunctionaris erbij als je dat wilt;
- het voorleggen van je klacht aan de betrokken medewerker, met het verzoek om een schriftelijke reactie.

De hulp van de klachtenfunctionaris is voor jou kosteloos. De klachtenfunctionaris en alle andere betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht.

ZO MELD JE JE ONVREDE BIJ DOKH

- **Online:** via het formulier op geschillen.dokh.nl/Onvrede-melden
- **E-mail:** klachtenengeschillen@dokh.nl
- **Telefoon:** 072 527 91 00, optie 2 (maandag tot en met vrijdag tot 15:00 uur)

Na je melding neemt de klachtenfunctionaris contact met je op. Meer uitleg vind je op de patiëntenpagina van DOKh: dokh.nl/klacht-geschil-als-klager.

04 De geschilleninstantie

Is je klacht na de hulp van de klachtenfunctionaris nog steeds niet naar tevredenheid opgelost, dan kun je hem als geschil voorleggen aan de geschilleninstantie van DOKh. De klachtenfunctionaris helpt je bij die stap.

- De geschilleninstantie is erkend door het ministerie van VWS.
- In de geschilleninstantie zitten een onafhankelijke voorzitter, een lid namens zorgverleners en een lid namens patiënten.
- Na een zitting, waarin jij en je zorgverlener allebei jullie verhaal kunnen doen, doet de geschilleninstantie een bindende uitspraak.
- De geschilleninstantie kan een schadevergoeding toekennen van maximaal € 25.000.
- Voor het indienen van een geschil betaal je € 50 griffierecht.

Een geschil kun je alleen indienen als je eerst hebt geprobeerd er samen uit te komen, met hulp van de klachtenfunctionaris. Kies je voor de geschilleninstantie, dan kun je hetzelfde geschil daarna niet meer aan de rechter voorleggen.

Gaat het je vooral om een schadevergoeding? Lees dan ook hoofdstuk 5.

Je mag je bij je klacht of geschil laten bijstaan door iemand die je vertrouwt, bijvoorbeeld een familielid, een juridisch adviseur of een advocaat. De kosten daarvan betaal je zelf.

De volledige klachtenregeling en het reglement van de geschilleninstantie kun je downloaden op de website van DOKh. Hoe je een geschil indient, lees je in de folder van DOKh. De procedure voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

05 Een schadevergoeding vragen

Vind je dat je schade hebt geleden door je behandeling? Dan kun je ons aansprakelijk stellen en om een schadevergoeding vragen. Dat kan zelf of via een advocaat of andere belangenbehartiger. Je hoeft daarvoor niet eerst de klachtenprocedure te doorlopen.

ZO GAAT HET VERDER

- We melden je aansprakelijkstelling bij onze beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar VvAA. VvAA behandelt je claim namens ons en is vanaf dat moment je aanspreekpunt voor de claim. Vragen over je medische zorg bespreek je met ons. Werkt je behandelaar als zelfstandige, dan kan ook diens eigen verzekeraar je claim (mede) behandelen. Dat laten we je dan weten.
- VvAA vraagt je om een machtiging. Pas daarna mogen we informatie uit je medisch dossier delen met de medisch adviseur van VvAA.
- VvAA laat je in principe binnen drie maanden weten of je claim wordt erkend of afgewezen. Duurt het langer, dan hoor je dat op tijd.

KOSTEN VAN JURIDISCHE HULP

Bij een klacht of geschil betaal je de kosten van een advocaat of juridisch adviseur zelf. Wordt je schadeclaim erkend, dan kunnen redelijke kosten van juridische hulp onderdeel zijn van de schadevergoeding.

BEN JE HET NIET EENS MET DE UITKOMST?

Wordt je claim afgewezen, dan heb je drie mogelijkheden:

- **Een onafhankelijk deskundige.** Je spreekt met VvAA af dat een onafhankelijk deskundige je dossier beoordeelt. Het oordeel is voor beide partijen bindend.
- **De geschilleninstantie van DOKh.** Voor claims tot € 25.000. De klachtenfunctionaris van DOKh helpt je bij die stap.
- **De rechter.** Gaat het om meer dan € 25.000 of is het bedrag nog niet bekend, dan ben je verplicht een advocaat in te schakelen.

06 Wat mag je van ons verwachten?

- **Goede zorg, ook na een klacht.** Een klacht heeft geen invloed op de kwaliteit van je zorg. Is het vertrouwen tussen jou en je behandelaar ernstig beschadigd, dan bespreken we samen hoe je zorg het beste verder kan, bij ons of bij een andere zorgverlener.
- **Vertrouwelijk.** We gaan zorgvuldig om met je klacht en met alles wat je ons vertelt.
- **Op tijd.** Op een schriftelijke klacht reageren we binnen zes weken, met hooguit vier weken verlenging.
- **Kosteloos.** Aan de hulp van de klachtenfunctionaris zijn voor jou geen kosten verbonden.
- **We leren ervan.** We registreren en bespreken klachten in het team, zodat we onze zorg blijven verbeteren. Dat hoort ook bij onze ISO 9001-certificering.

07 Je privacy

Gegevens die je met ons deelt over je klacht, gebruiken we alleen om je klacht te behandelen en onze zorg te verbeteren. Alleen wie bij de afhandeling betrokken is, kan ze inzien.

Heeft de klachtenfunctionaris of de geschilleninstantie informatie uit je medisch dossier nodig, dan vragen zij je daarvoor eerst om toestemming. Zonder jouw toestemming geven wij geen gegevens uit je dossier door. Meer over hoe we met je gegevens omgaan, lees je in onze privacyverklaring op www.mittsu-institute.com.

08 Andere plekken voor vragen en meldingen

- **Landelijk Meldpunt Zorg.** Weet je niet goed waar je met je klacht terecht kunt? Het meldpunt van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd geeft je advies: igj.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening.
- **Tuchtcollege.** Gaat je klacht over het professionele handelen van een BIG-geregistreerde zorgverlener, zoals een arts, dan kun je ook een klacht indienen bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg: tuchtcollege-gezondheidszorg.nl. Het tuchtcollege kent geen schadevergoeding toe.
- **Autoriteit Persoonsgegevens.** Gaat je klacht over je privacy en komen we er samen niet uit, dan kun je terecht bij de Autoriteit Persoonsgegevens: autoriteitpersoonsgegevens.nl.

09 Contact

Heb je een vraag over deze regeling? Neem gerust contact met ons op. Een klacht kun je bij ons melden in de kliniek, via het klachtenformulier, per mail of telefonisch.

Mittsu Institute Amsterdam

Maasstraat 79H, 1078 HE Amsterdam
020 341 20 01 · info@mittsu.nl
KvK 70519269 · AGB 90064128

MITTSU INSTITUTE

You heal better when you feel better.

SKIN · SCIENCE · SOUL

Maasstraat 79H, 1078 HE Amsterdam

020 341 20 01

info@mittsu.nl

www.mittsu-institute.com