

**Bergman Clinics | Bewegen**

Amsterdam | Arnhem | Breda | Delft | Ede | Heerenveen |  
's Hertogenbosch | Naarden | Rotterdam | Rijswijk

**Bergman Clinics | Ogen**

Amersfoort | Amsterdam | Barneveld | Doetinchem | Ede | Emmeloord |  
Haarlem | 's Hertogenbosch | Hilversum | Hoogeveen | Lelystad | Rijswijk |  
Veenendaal | Velp | Zaandam | Zwolle

**Bergman Clinics | Huid & Vaten**

Alkmaar | Amsterdam | Den Haag | Doetinchem | Ede | Enschede |  
Haarlem | Heerenveen | Hilversum

**Bergman Clinics | Vrouw**

Alkmaar | Amsterdam | Bilthoven | Ede | Heerenveen | Hilversum

**Bergman Clinics | Maag & Darm**

Amsterdam | Bilthoven

**Bergman Clinics | Hart**

Bilthoven

**Bergman Clinics | Uiterlijk**

Amsterdam | Bilthoven | Den Haag | Haarlem | Heerenveen |  
's-Hertogenbosch | Hilversum | Velp | Zwolle

**Bey by Bergman Clinics**

Amsterdam | Bilthoven | Den Haag | Haarlem | Heerenveen |  
's-Hertogenbosch | Hilversum | Velp | Zwolle

**Bey.**  
BY BERGMAN CLINICS

**BERGMAN**  
C L I N I C S

# Uw klacht, onze zorg.

**Bent u onverhoopt ontevreden over de zorg die u hebt gekregen? En komen we er samen niet uit in een gesprek. Dan kunt u een klacht indienen. We nemen dan contact met u op om uw klacht zorgvuldig te behandelen.**

We vinden het belangrijk dat u eventuele onvrede uitspreekt en iets met een klacht doet. Elke klacht biedt ons namelijk de mogelijkheid om als organisatie te verbeteren.

Praat eerst met de betrokken persoon. Er kan sprake zijn van een misverstand of wellicht hebben we u iets niet goed genoeg uitgelegd. Samen met de betrokken persoon kunt u een eventueel misverstand uit de wereld helpen of zoeken naar een oplossing. Is het resultaat voor u onbevredigend, dan kunt u uw klacht indienen bij de klachtencoördinator van de betreffende vestiging.

- **U kunt erop rekenen dat we uw klacht altijd serieus nemen en strikt vertrouwelijk omgaan met uw gegevens**
- **Het indienen van uw klacht geeft ons de mogelijkheid om samen met u een oplossing te vinden**
- **Ook helpt het ons om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te optimaliseren**

## Indienen van een klacht

Indien u niet tevreden bent over een bepaald onderdeel van de dienstverlening van Bergman Clinics en u er niet uitkomt met de betrokken persoon, kunt u zich wenden tot de klachtencoördinator van de betreffende vestiging.

U kunt contact opnemen met de klachtencoördinator door het klachtenformulier in te vullen op de website of te mailen naar: [klachten@bergmanclinics.com](mailto:klachten@bergmanclinics.com).

Indien u uw klacht per post wilt indienen, kunt u dit verzenden naar:

Bergman Clinics  
t.a.v. de klachtenfunctionaris van de betreffende vestiging  
Postbus 5323  
1410 AH Naarden

### Zo wordt uw klacht behandeld

U ontvangt binnen 3 werkdagen een reactie van de klachtencoördinator na ontvangst van uw klacht. De klachtencoördinator helpt u bij het zoeken naar een bevredigende oplossing voor uw klacht en informeert u over het klachtenproces. Bij de klachtencoördinator kunt u ook terecht voor al uw vragen omtrent klachten. Indien u er met de klachtencoördinator niet uitkomt of een uitspraak over de gegrondheid van de klacht wenst, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie.

### De klachtencommissie

Bergman Clinics heeft een klachtencommissie met een onafhankelijke voorzitter. Het doel van de klachtencommissie is een oordeel te geven of zijn/haar klacht gegrond is. De klachtencommissie is niet bevoegd tot het doen van een uitspraak over civiele aansprakelijkheid en/of schadevergoeding. Het reglement van de klachtencommissie is beschikbaar op de website. Een eventuele klacht voor de klachtencommissie kunt u schriftelijk indienen bij de secretaris van de klachtencommissie. Dit kan per e-mail ([klachtencommissie@bergmanclinics.com](mailto:klachtencommissie@bergmanclinics.com)) of per post:

Bergman Clinics  
t.a.v. Secretaris Klachtencommissie  
Postbus 5323  
1410 AH Naarden

### De geschillencommissie

Daarnaast is Bergman Clinics als lid van Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN) aangesloten bij de erkende Geschillencommissie ZKN. Deze onafhankelijke geschillencommissie kan een definitieve uitspraak over uw klacht doen.