

## Traitement des réclamations

**Vous voulez faire une remarque ou une observation ? Faites-nous en part !**

### D'abord oralement

Gynaikon Klinieken vise à assurer les meilleurs soins possibles. Nous prenons cela très au sérieux et estimons qu'il est important que vous soyez satisfaite.

Malgré cela, il se peut que vous ne soyez pas totalement satisfaite. Veuillez alors en premier lieu expliquer votre motif d'insatisfaction à la ou aux personnes concernées. Elles voudront certainement en discuter avec vous et chercher une solution au problème. Si aucune solution n'est trouvée ou si vous avez des difficultés pour en parler, vous pouvez envoyer votre réclamation par écrit ou par courriel au responsable indépendant chargé du traitement des réclamations. Ou vous pouvez autoriser quelqu'un à le faire en votre nom.

### Agent indépendant de traitement des réclamations

Gynaikon Klinieken a conclu un accord avec Quasir pour faire appel à une personne indépendante chargée du traitement des réclamations. Cette personne intervient en tant qu'intermédiaire entre vous et la personne concernée par la plainte dans le but de résoudre votre motif d'insatisfaction. Vous nous aiderez ainsi à améliorer la qualité de notre prestation de soins et de services. Votre plainte sera toujours traitée de façon confidentielle. Vous pouvez envoyer votre plainte au responsable des plaintes en suivant ce lien:

<https://forms.zenya.work/zzmcwyyv5qq/70>

#### Coordonnées :

Numéro de téléphone : +31 (0)6-48 44 55 38 (Du lundi au vendredi de 9h à 17h)

Adresse e-mail : [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)

Les jours ouvrables, vous serez rappelé dans les 48 heures suivant votre notification ou (en l'absence de réponse) contacté par e-mail.

### Votre plainte par écrite

Si, après intervention de la responsable chargée des réclamations, votre réclamation n'est pas encore résolue, vous pouvez vous adresser à la direction de Gynaikon Klinieken via [info@gynaikonklinieken.nl](mailto:info@gynaikonklinieken.nl).

L'agent de traitement des plaintes peut vous aider sur le fond de la plainte, mais tient compte du libellé.

L'agent chargé des plaintes ne traite pas les demandes de dommages-intérêts.

Nous visons à traiter une plainte dans les six semaines suivant sa réception. Si cela n'est pas possible parce que le traitement est encore nécessaire pendant un certain temps, nous vous en informerons.

### Commission des litiges

Si vous n'obtenez pas de solution avec la responsable chargée des réclamations et Gynaikon Klinieken, vous pouvez vous adresser à la commission des litiges (Stichting Zorggeschil). Celle-ci est joignable aux coordonnées suivantes :

#### Coordonnées :

Numéro de téléphone : +31 (0)6-12583075 (Du lundi au vendredi de 9h à 17h)

Adresse e-mail : [info@zorggeschil.nl](mailto:info@zorggeschil.nl)

Adresse postale : Stichting Zorggeschil, Postbus 1021, 7940 KA Meppel, Pays-Bas

Des informations complémentaires sur la commission des litiges sont disponibles ici : [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)

### Confidentialité

Gynaikon Klinieken applique un règlement pour la conservation et l'utilisation des données des patients. La loi relative à la protection des données (RGPD) s'applique également. Si vous souhaitez consulter le règlement relatif à la confidentialité, veuillez alors appeler le numéro : +31 (0)88 884444 ou envoyer un courriel à : [info@gynaikon.nl](mailto:info@gynaikon.nl). Vous pouvez demander le texte intégral du règlement relatif aux réclamations pour les patients de Gynaikon Klinieken.

#### **GYNAIKON KLINIEKEN**

Strevelsweg 700 - 204, NL-3083 AS Rotterdam  
Bredeweg 239 - S1, NL-6043 GA Roermond

tel. +31 (0)88 8884444  
[info@gynaikon.nl](mailto:info@gynaikon.nl)

AGB-code 49-493202  
[www.gynaikonklinieken.nl](http://www.gynaikonklinieken.nl)