

## **Algemene voorwaarden Better Skin**

Per 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht  
Per 1 januari 2016 is de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (wkkgz) gefaseerd ingevoerd.

De wet geldt voor alle zorgaanbieders. Zowel voor zorginstellingen als zelfstandige beroepsbeoefenaren.

Met ingang van 1 januari 2017 is de WKKGZ wet volledig van kracht, waardoor ik als zorgverlener verplicht ben om:

1. een cliëntenbestand bij te houden
2. algemene leveringsvoorwaarden te hebben, deze is in te zien op internet en in de praktijk
3. aangesloten te zijn bij een geschillencommissie.
4. mijn vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling verplicht te melden bij <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/inhoud/meldcode>
5. geweld in de zorgrelatie of ernstige incidenten (zowel door mijn toedoen als door de cliënt) te melden bij [www.igz.nl/melden](http://www.igz.nl/melden) (inspectie voor de gezondheidszorg).

---

## **Klachtenafhandeling**

Wij proberen zo goed mogelijk voor u te zorgen en onze behandelingen met de grootste zorg goed uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u ondanks onze aandacht en inzet, hierover niet tevreden bent. U kunt dit ons laten weten door een klacht in te dienen. U klacht wordt door ons altijd serieus in behandeling genomen en u kunt er op rekenen dat wij er alles aan zullen doen om samen met u tot een oplossing te komen. Daarnaast helpt een klacht om onze dienstverlening te verbeteren.

## **Klachtenprocedure**

### **1. Bespreek uw klacht altijd eerst met ons**

Heeft u een klacht dan willen wij dit zo snel mogelijk van u vernemen. Misschien is er sprake van een misverstand wat eenvoudig opgelost kan worden. U kunt u klacht melden of aankaarten bij de eigenaresse Mieke Jansen.

### **2. Telefonisch of per e-mail**

Wij vragen u om uw klacht zo precies mogelijk te omschrijven en daarnaast aan te geven om welke behandeling, behandelaar, dag en tijdstip het gaat. U kunt uw klacht telefonisch 06-33017317 of per e-mail [mieke@betterskin.nl](mailto:mieke@betterskin.nl) aan ons melden. Na ontvangst nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op en zullen wij ons uiterste best doen om u klacht naar alle tevredenheid op te lossen.

Wij streven ernaar om uw klacht zo spoedig mogelijk, doch binnen vier weken na dagtekening in behandeling te nemen en met u proberen op te lossen.

## **Klacht via de klachtencommissie**

Komt u er met ons niet uit? Dan kunt u uw vraag of klacht voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Een medewerker van het Klachtloket probeert uw klacht met informatie en advies op te lossen en kan u in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die kan

bemiddelen tussen u en ons, zodat wij samen alsnog een goede oplossing kunnen vinden. U bereikt het Klachtenloket Zorg gemakkelijk door te bellen naar telefoonnummer 070 – 3105392. Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 9:00 tot 17:00 uur. Of stuur een mail naar [info@klachtloket-zorg.nl](mailto:info@klachtloket-zorg.nl). Voor meer informatie kunt u kijken op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>

Deze onafhankelijke commissie zal uw klacht met de grootst mogelijke zorg behandelen.

### **Klacht via de geschillencommissie**

U kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat u en wij ons aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan. Voor meer informatie hierover kijkt u op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl>

### **Klacht via het Landelijk Meldpunt Zorg**

U kunt ook bij het Landelijk Meldpunt Zorg terecht. Het Landelijk Meldpunt Zorg informeert en adviseert over klachten in de zorg. Op de website [www.landelijkmeldpuntzorg.nl](http://www.landelijkmeldpuntzorg.nl) vindt u meer informatie hierover.

### **Privacybescherming website**

Better Skin respecteert de privacy van de bezoekers van de website en draagt er zorg voor dat de persoonlijke informatie die u ons verschaft ook vertrouwelijk wordt behandeld. Verwerking van de persoonsgegevens gebeurt op een wijze, die in overeenstemming is aan de eisen die de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming stelt.

### **Vastleggen en verwerking van gegevens**

Door gebruik van onze website laat u gegevens achter. Dit kunnen persoonsgegevens zijn. Persoonsgegevens worden zowel op actieve als passieve wijze verstrekt. Actief zijn verstrekte gegevens die u zelf op de website invult of bijvoorbeeld per e-mail toestuurt. Passief zijn gegevens die automatisch op de website worden opgeslagen, soms zonder dat u zich daarvan bewust bent. In dit statement vindt u welke passief en actief verstrekte gegevens precies worden verwerkt en met welke doeleinden.

### **Afspraakgegevens**

Via onze website kunt u een afspraak maken. Deze gegevens worden opgeslagen en (toekomstige) afspraken worden aan uw profiel gekoppeld. Zo hoeft u niet bij elke afspraak uw persoonsgegevens opnieuw in te vullen. Verder kunnen wij op basis van reeds eerder gemaakte afspraken beter adviseren over behandelingen en producten.

### **Afspraak en e-mail**

Stuurt u een afspraakverzoek of e-mail, dan worden de toegezonden gegevens, bewaard zolang naar de aard van het formulier of de inhoud van uw e-mail nodig is voor volledige beantwoording en afhandeling daarvan.

### **Klikgedrag en bezoekgegevens**

De website houdt algemene bezoekgegevens bij. In dit kader kan het IP-adres van uw computer, het tijdstip van opvragen en gegevens die de browser van een bezoeker meestuurt, worden geregistreerd en worden gebruikt voor statistische analyses van bezoek- en klikgedrag op deze website. Wij proberen deze gegevens zo veel mogelijk te anonimiseren. Deze gegevens worden niet aan derden verstrekt.

### **Gebruik van cookies**

Bij het aanbieden van elektronische diensten maken wij gebruik van cookies. Een cookie is een eenvoudig klein bestandje dat met pagina's van deze website wordt meegestuurd en door uw browser op de harde schijf van uw computer wordt opgeslagen. Daarmee kunnen wij onder andere verschillende opvragingen van pagina's van de website combineren en het gedrag van gebruikers analyseren. U kunt het gebruik van deze cookies weigeren. Dit beperkt echter wel het gebruiksgemak de functionaliteit en het gebruiksgemak.

### **Facebook, Twitter en Google+**

Op bovengenoemde websites zijn knoppen opgenomen om pagina's te kunnen promoten of delen op sociale netwerken Facebook, Twitter en Google+. Deze knoppen worden gerealiseerd door een code die wordt aangeleverd door AddThis.com. Deze code plaatst onder meer een cookie. Leest u de privacyverklaring van Facebook, Twitter en Google+ (die regelmatig kunnen wijzigen) om te zien wat zij met uw persoonsgegevens doen die zij met deze code verwerken.

### **Beveiliging van persoonsgegevens**

Wij maken gebruik van veiligheidsprocedures. Onze website is voorzien van een SSL certificaat (https) voor een versleutelde verbinding. Onder meer om te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot persoonsgegevens.

### **Websites van derden**

Deze verklaring is niet van toepassing op websites van derden die door middel van links met deze website verbonden zijn. Wij kunnen niet garanderen dat deze derden op een betrouwbare of veilige manier met uw persoonsgegevens omgaan. Wij raden u aan de privacyverklaring van deze websites te lezen voordat u van deze websites gebruik maakt.

### **Wijzigingen privacyverklaring**

Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze verklaring. Het verdient aanbeveling om deze verklaring geregeld te raadplegen, zodat u van deze wijzigingen op de hoogte bent.

### **Disclaimer**

Better Skin sluit elke aansprakelijkheid uit met betrekking tot de volledigheid van de informatie op deze website. De informatie en genoemde prijzen op deze website kunnen zonder nadere aankondiging op ieder moment door Better Skin worden gewijzigd.