

KWALITEITSJAARVERSLAG 2022

**VAN LENNEP
KLINIEK**



By Cosmetique Totale

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	3
1. Inleiding	5
1.1 Klinieken van Van Lennep Kliniek	5
1.2 Missie en visie	6
1.3 Medewerkers en specialisten	7
2. Zorginhoudelijke resultaten 2022	8
2.1 Complicatiebeleid	8
2.2 Klachten	10
2.3 Informed consent procedure	13
2.4 Cliëntwaarderingen	13
3. Kwaliteit, beleid en veiligheid	14
3.1 Kwaliteitsmanagementsysteem	14
3.2 Interne audits	15
3.3 Externe audits	15
4. Nabije toekomst	16

VOORWOORD

Den-Haag, juli 2023

Met veel genoegen presenteer ik u het kwaliteitsjaarverslag van Van Lennep Kliniek. Dit verslag is een uitgebreide weergave van de prestaties, groei en toewijding van onze kliniek op het gebied van cosmetische zorg.

In de loop van dit jaarverslag krijgt u inzicht in de opmerkelijke mijlpalen die we het afgelopen jaar hebben bereikt. Van baanbrekende ontwikkelingen in cosmetische procedures tot de introductie van geavanceerde technologieën, we hebben er voortdurend naar gestreefd om voorop te blijven lopen in de branche. Bovendien hebben we ons dienstenaanbod uitgebreid om tegemoet te komen aan een breed scala van esthetische zorgen, zodat onze cliënten persoonlijke oplossingen kunnen vinden die voldoen aan hun unieke behoeften.

Hoewel onze toewijding aan innovatie een vitaal aspect is van ons succes, leggen we evenveel nadruk op het handhaven van de hoogste kwaliteits- en veiligheidsnormen. We hebben strenge protocollen en normen geïmplementeerd om ervoor te zorgen dat onze kliniek een vertrouwde en betrouwbare bestemming voor cosmetische zorg blijft. Ons team van hoogopgeleide professionals volgt strenge richtlijnen en maakt gebruik van moderne apparatuur om behandelingen te leveren die prioriteit geven aan veiligheid, doeltreffendheid en cliënttevredenheid.

Geen van onze prestaties zou mogelijk zijn geweest zonder de niet aflatende steun en het vertrouwen van onze cliënten. We zijn zeer dankbaar voor het vertrouwen dat ze in ons hebben gesteld en het zijn hun positieve ervaringen die ons motiveren om de lat steeds hoger te leggen en de verwachtingen te overtreffen. Onze toewijding aan het handhaven van een uitzonderlijk niveau van klantenservice blijft onwrikbaar en we streven ernaar een omgeving te creëren waarin onze cliënten zich gehoord, begrepen en verzorgd voelen bij elke stap die ze zetten.

Ik ben ervan overtuigd dat u bij het doornemen van dit jaarverslag meer waardering zult krijgen voor de niet-aflatende toewijding en passie die onze kliniek drijft. We hebben een lange weg afgelegd, maar onze reis is nog lang niet ten einde. We blijven ons inzetten om grenzen te verleggen, innovatie te omarmen en te streven naar uitmuntendheid in alle aspecten van ons werk.

Namens het hele team van Van Lennep Kliniek wil ik mijn oprechte dank uitspreken aan onze cliënten, partners en medewerkers die een integrale rol hebben gespeeld in ons succes. Het zijn hun gezamenlijke inspanningen, enthousiasme en niet aflatende toewijding die dit jaarverslag tot een bewijs van onze prestaties hebben gemaakt.

Met vriendelijke groeten,

Fleur Dwars

Kwaliteitsmanager Van Lennep Kliniek

1. INLEIDING

Van Lennep Kliniek biedt een breed scala aan geavanceerde behandelingen en procedures, afgestemd op de unieke behoeften van elk individu. Hieronder vallen injectables zoals botox, fillers en collageenstimulatie, maar ook huidtherapeutische behandelingen zoals chemische peelings, microneedling en laser en IPL. Daarnaast bieden wij op onze locatie op het Willem Witsenplein in Den-Haag kleine chirurgische ingrepen aan zoals het verwijderen van kleine huidoneffenheden en de bovenooglidcorrectie.

1.1 Klinieken van Van Lennep Kliniek

Van Lennep Kliniek is trots op het bieden van een warme en uitnodigende omgeving, waar cliënten zich op hun gemak voelen en vertrouwen hebben in hun keuze voor cosmetische behandelingen. De kliniek legt sterk de nadruk op voorlichting van cliënten en neemt de tijd om de behandelopties, mogelijke resultaten en eventuele risico's grondig uit te leggen, zodat mensen goed geïnformeerd zijn. Van Lennep Kliniek is gevestigd op 3 locaties in Nederland.

Vestigingen

- Van Lennep Kliniek Den-Haag
Frederikstraat: Frederikstraat 70, 2514
LM Den-Haag
- Van Lennep Kliniek Den-Haag Willem
Witsenplein: Willem Witsenplein 7, 2596
BK Den-Haag
- Van Lennep Kliniek Oegstgeest: De
Kempenaerstraat 28, 2341 GM
Oegstgeest



1.2 Missie en visie

Bij Van Lennep Kliniek zijn we ervan overtuigd dat schoonheid meer is dan alleen de huid. Onze filosofie draait om het idee dat cosmetische behandelingen niet alleen iemands fysieke verschijning moet verbeteren, maar ook hun innerlijke zelfvertrouwen en gevoel van eigenwaarde. Met dit basisprincipe in gedachten heeft ons getalenteerde team van specialisten onvermoeibaar gewerkt aan het leveren van ongeëvenaarde zorg en uitzonderlijke resultaten aan onze cliënten.

Missie

“Van Lennep Kliniek is specialist in het bieden van high-end medische-esthetische behandelingen, waaronder injectables en huidverbetering. Wij leveren kwaliteit, werken veilig en professioneel met de best geschoolde en gekwalificeerde artsen KNMG, plastisch chirurgen en huidtherapeuten. Hierdoor zijn wij in staat om een volledig behandelplan op te stellen, waarbij verschillende specialisaties gecombineerd worden, om zo het beste resultaat te kunnen bereiken voor onze cliënten.”

Visie

“Wij geven een mooier uiterlijk, waarin een natuurlijk resultaat voorop staat. Daarbij bieden wij mogelijkheden voor zowel (minimaal) invasieve als niet-invasieve behandelingen. Wij streven ernaar hierbij vanaf het allereerste moment de ultieme cliëntbeleving te realiseren, waarbij persoonlijke aandacht, eerlijkheid en een hoge service voorop staat.”

Onze visie op kwaliteit

Kwaliteit en veiligheid gaan hand in hand. We streven naar een hoge kwaliteit zodat de hoge verwachtingen van de cliënt net worden overtroffen. Met veilig werken wordt de kans op complicaties en incidenten zoveel mogelijk beperkt. Deze combinatie van goede kwaliteit en veiligheid levert een prettige werksfeer voor ons personeel en doet cliënten graag terugkomen.

Veilig werken en het leveren van kwaliteit voor cliënten en medewerkers in onze kliniek is een basisvoorwaarde voor het leveren van goede zorg. Onze behandelingen,

behandelmethode, producten en toeleveranciers zijn van hoge kwaliteit. We waarborgen deze kwaliteit en veiligheid door te werken met deskundig, bekwaam, ervaren en gecertificeerd personeel.

1.3 Medewerkers en specialisten

Bij Van Lennep Kliniek worden onze cliënten behandeld door een arts of huidtherapeut met een BIG-registratie van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Bovendien krijgen onze specialisten jaarlijks bij- en nascholing en voldoende trainingen. Zo zijn zij altijd op de hoogte van de nieuwste technieken en laatste inzichten ten aanzien van de aangeboden behandelingen. Hiermee kunnen wij garanderen dat onze behandelaren, naast bevoegd, ook voldoende bekwaam zijn voor het uitvoeren van onze behandelingen. Onze specialisten worden direct ondersteund door een team van frontoffice en backoffice medewerkers en er is dagelijks nauw contact tussen de medewerkers en de kliniekmanager. Periodiek vinden en gestructureerde overleggen plaats tussen de specialisten en iedere 6 weken met het hele team.



Ludy Holst
COSMETISCH ARTS KNMG



Carina Domingues
COSMETISCH ARTS KNMG



Sarah van de Klundert
COSMETISCH ARTS KNMG



Maryna Alimova
DERMATOLOGIST /
COSMETOLOGIST



Markwin Statius Muller
COSMETISCH ARTS KNMG



Kristel Ehmer
KLINIEKMANGER



Lindsey Veraar
CONSULENT



Stéphanie Franken
FRONT-OFFICE COÖRDINATOR



Margot de Nennie
HUIDTHERAPEUT



Fleur Dwars
HUIDTHERAPEUT



Sabrina Hoefdraad
HUIDTHERAPEUT



Elondra Faries
FRONT-OFFICE MEDEWERKER



Meghan Smit
FRONT-OFFICE MEDEWERKER



Beatrix Toth
FRONT-OFFICE MEDEWERKER



Fabyola Schaap
FRONT-OFFICE MEDEWERKER



Veerle Huinen
FRONT-OFFICE MEDEWERKER



Laila Fantozzi
VIDEOGRAAF / EDITOR



Lisa Lorscheijdt
CONTENT MARKETEER

2. ZORGINHOUDELIJKE RESULTATEN 2022

Bij Van Lennep Kliniek worden injectable behandelingen, huidtherapie behandelingen en kleine chirurgische ingrepen aangeboden. In 2022 werden er in totaal 7.426 behandelingen uitgevoerd door onze specialisten, waarvan het grootste gedeelte (ruim 50%) een injectable behandeling betrof.



2.1 Complicatiebeleid

We erkennen dat, ondanks onze inspanningen en naleving van strenge normen, er af en toe complicaties kunnen optreden bij cosmetische ingrepen. We zien deze gevallen als waardevolle leermomenten en essentiële onderdelen van onze toewijding aan het leveren van de hoogste kwaliteit van zorg.

Als onderdeel van ons streven naar transparantie, verantwoordelijkheid en voortdurende verbetering hebben we een streng en uitgebreid complicatiebeleid geïmplementeerd. Ons complicatiebeleid dient meerdere cruciale doelen. Eerst en vooral stelt het ons in staat om snel en doeltreffend te reageren op ongewenste voorvallen of onverwachte uitkomsten die zich tijdens of na een procedure voordoen. We geven prioriteit aan de onmiddellijke en juiste behandeling van complicaties, zodat onze cliënten de nodige medische aandacht en ondersteuning krijgen.

Naast onmiddellijke interventie stelt ons complicatiebeleid ons in staat om elk geval grondig te analyseren en te documenteren. Door nauwgezet de details van complicaties te registreren en te beoordelen, krijgen we waardevolle inzichten in de oorzaken, de factoren die ertoe bijdragen en mogelijke preventieve maatregelen. Deze gegevens gestuurde aanpak stelt ons in staat om onze protocollen voortdurend te verbeteren, onze technieken te verfijnen en het risico op complicaties in de toekomst te minimaliseren. In 2022 zijn er 6 complicaties geregistreerd.

Binnen onze kliniek heerst een cultuur van open communicatie en samenwerking. We moedigen onze specialisten aan om complicaties te melden en te bespreken zonder bang te hoeven zijn voor represailles of een oordeel. Dit bevordert een ondersteunende omgeving waarin het delen van kennis, intercollegiale toetsing en interdisciplinaire discussies floreren en professionele groei en expertise onder onze specialisten wordt gestimuleerd.

Bereikbaarheid

Tijdens kantooruren van maandag tot en met zaterdag zijn wij telefonisch bereikbaar van 09.00 tot 17.30 uur en op maandag- en donderdagavond tot 21.00 uur. Daarbuiten kan gebeld worden met een noodnummer waarmee men direct in contact staat met de medisch eindverantwoordelijke arts.

2.2 Klachten

In onze cosmetische kliniek zetten we ons in om onze cliënten uitzonderlijke zorg en service te bieden. We begrijpen dat er, ondanks onze inspanningen, gevallen kunnen zijn waarin een cliënt ontevreden is. We waarderen feedback van cliënten en zien dit als een kans om problemen aan te pakken, onze diensten te verbeteren en cliënttevredenheid te garanderen. Daarom hebben we een uitgebreid klachtenbeleid opgesteld om eventuele problemen effectief aan te pakken en op te lossen.

Open communicatie

We moedigen cliënten aan om hun klachten onmiddellijk en rechtstreeks aan onze kliniekmedewerkers te melden. We streven ernaar om een uitnodigende en niet-oordelende omgeving te creëren waar cliënten zich op hun gemak voelen om hun zorgen te uiten. Onze medewerkers zijn getraind om actief te luisteren, zich in te leven en klachten op een professionele en respectvolle manier te behandelen.

Klachtenregistratie

Alle klachten die we ontvangen, persoonlijk, telefonisch of schriftelijk, worden geregistreerd en gedocumenteerd. We registreren de details van de klacht, waaronder de contactgegevens van de cliënt, de aard van de kwestie en alle relevante ondersteunende documentatie. Dit zorgt ervoor dat elke klacht goed wordt gedocumenteerd zodat deze grondig kan worden onderzocht en opgelost.

Onderzoek en oplossing

Na ontvangst van een klacht starten we een snel en onpartijdig onderzoek. Ons team bekijkt de details zorgvuldig, raadpleegt relevante medewerkers en verzamelt alle benodigde informatie om de situatie volledig te begrijpen. We streven ernaar om klachten zo snel mogelijk op te lossen, met als doel een tijdige oplossing die voldoet aan de tevredenheid van de cliënt.

Kennisgeving aan de cliënt en updates

Tijdens het hele proces om de klacht om te lossen, onderhouden we open communicatielijnen met de cliënt. We geven regelmatig updates over de voortgang van het onderzoek, zodat de cliënt op de hoogte is van de stappen die worden genomen om zijn zorgen weg te nemen. Duidelijke en tijdige communicatie helpt om verwachtingen te managen vertrouwen te kweken.

Eerlijke en objectieve beoordeling

We benaderen elke klacht eerlijk en objectief en streven naar een passende oplossing. We houden bij onze beoordeling rekening met al het beschikbare bewijs, relevant beleid en toepasselijke wet- en regelgeving. Ons doel is om ervoor te zorgen dat alle oplossingen of uitkomsten rechtvaardig zijn en in lijn met ons streven om zorg van hoge kwaliteit te leveren.

Vertrouwelijkheid en privacy

We behandelen alle klachten met de grootst mogelijke vertrouwelijkheid en respect voor privacy. Cliëntinformatie en de details van de klacht worden alleen gedeeld met personen die direct betrokken zijn bij het oplossingsproces. We houden ons aan een strikt gegevensbeschermings- en privacy beleid om persoonlijke informatie te beschermen.

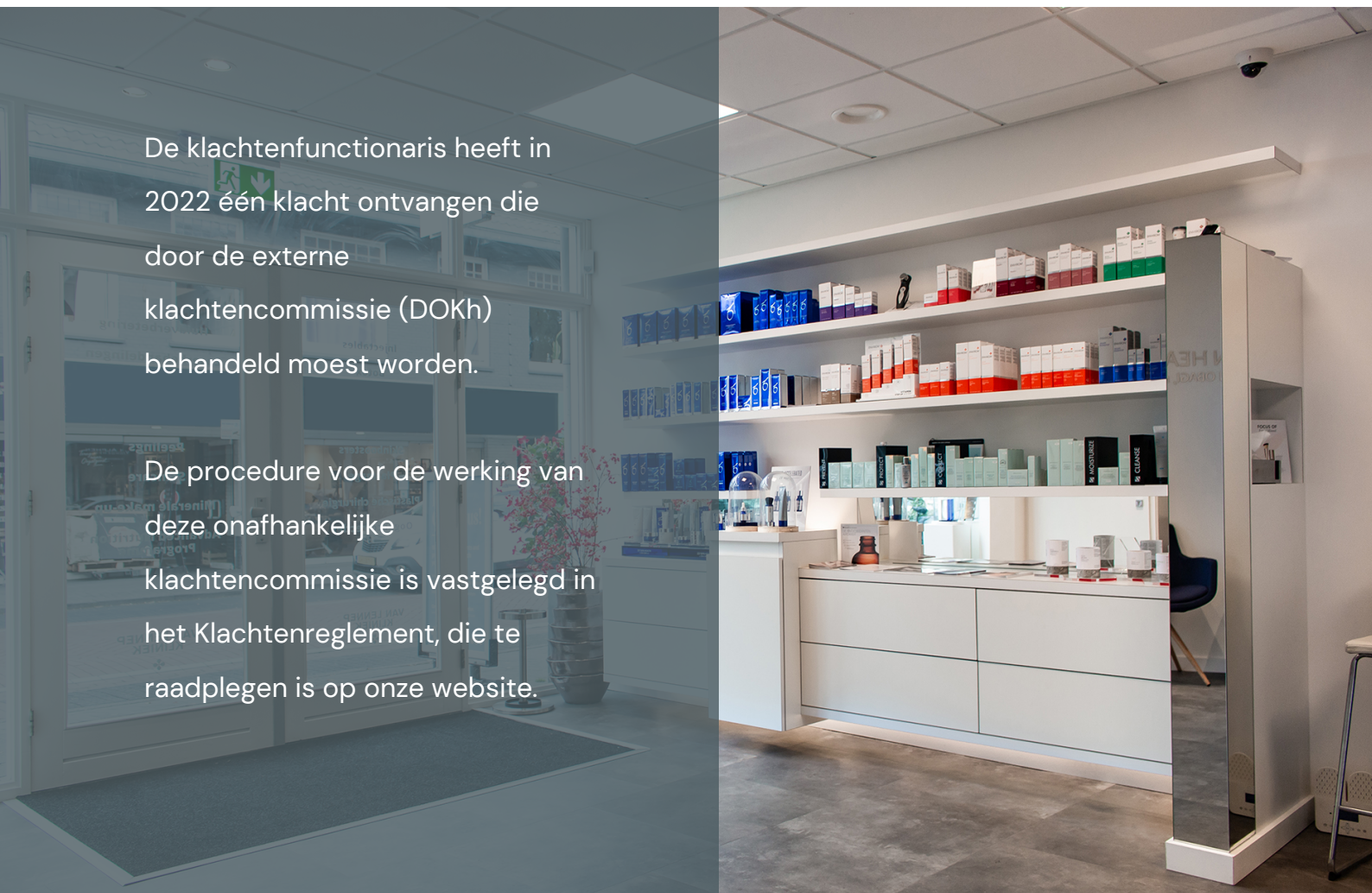
Voortdurende verbetering

Klachten zijn voor ons een waardevolle gelegenheid om te leren en te verbeteren. We analyseren de onderliggende oorzaken van klachten, identificeren eventuele systemische problemen en implementeren passende maatregelen om soortgelijke problemen in de toekomst te voorkomen. Feedback van cliënten speelt een cruciale rol in onze voortdurende inspanningen om onze diensten te verbeteren en cliënttevredenheid te garanderen.

Externe escalatie

Als een cliënt van mening is dat zijn of haar klacht intern niet adequaat is opgelost, heeft hij of zij de mogelijkheid om de zaak te laten escaleren naar een externe regelgevende instantie. We voorzien cliënten van relevante informatie en ondersteuning als ze ervoor kiezen om deze weg in te slaan.

We doen er alles aan om klachten van cliënten snel, eerlijk en transparant te behandelen. Ons klachtenbeleid weerspiegelt ons streven om ervoor te zorgen dat de zorgen van elke cliënt worden gehoord, onderzocht en naar tevredenheid worden opgelost. Door feedback te omarmen en onze diensten voortdurend te verbeteren, zorgen we ervoor uitzonderlijke zorg te kunnen leveren en het vertrouwen van onze gewaardeerde cliënten te behouden.



De klachtenfunctionaris heeft in 2022 één klacht ontvangen die door de externe klachtencommissie (DOKh) behandeld moest worden.

De procedure voor de werking van deze onafhankelijke klachtencommissie is vastgelegd in het Klachtenreglement, die te raadplegen is op onze website.

2.3 Informed consent procedure

Al onze cliënten worden actief gewezen op de effecten en de mogelijke bijwerkingen en/of complicaties van een behandeling. De cliënt ontvangt deze informatie schriftelijk bij de digitale afspraakbevestiging. Deze informatie wordt tevens mondeling gecommuniceerd voorafgaand aan de behandeling. Conform de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO) stemt de cliënt schriftelijk in met een behandeling na uitgebreid te zijn voorgelicht.

2.4 Cliëntwaarderingen

Cliëntbeoordelingen zijn voor ons een belangrijk hulpmiddel om de effectiviteit van onze behandelingen te meten, onze servicenormen te beoordelen en onze positie als leider in de cosmetische branche te handhaven. Na de behandeling ontvangt de cliënt een mail met een link om een review te schrijven. Deze reviews worden geanalyseerd en waar nodig worden hier verbetermaatregelen voor opgesteld. In 2022 is het gemiddelde cijfer op [KliniekErvaringen.nl](https://www.kliniekervaringen.nl) een 8,9. Daarbij beveelt 100% van onze cliënten onze kliniek aan.



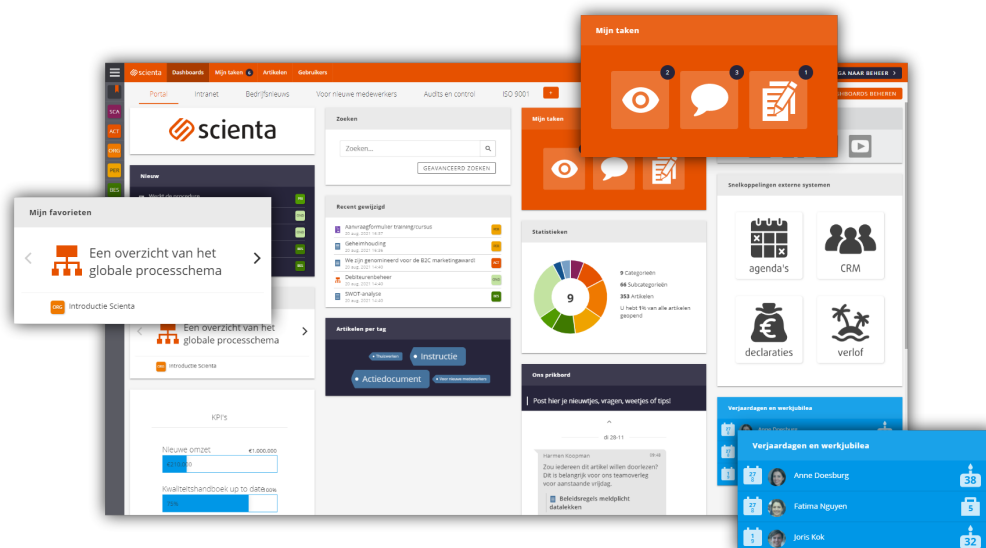
3. KWALITEIT, BELEID EN VEILIGHEID

Goede zorg is veilige zorg. Door middel van ons kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) monitoren en beheersen wij onze processen aangaande de veiligheid van cliënten en medewerkers. De kern hiervan is het signaleren van risico's en het analyseren en voorkomen van incidenten. Wij streven naar continue en blijvende verbetering in onze processen en werkinstructies.

3.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

Centraal in ons KMS staat een uitgebreid kader dat alle gebieden van onze kliniek omvat, waaronder administratieve functies, medische procedures, personeelstraining en klantenservice. Door deze cruciale elementen te integreren, creëren we een naadloze en onderling verbonden aanpak die de hoogste kwaliteitsniveaus in onze hele organisatie handhaaft.

Binnen Van Lennep Kliniek wordt actief gebruik gemaakt van de software Scienta voor het onderhouden van KMS. Dit houdt in dat alle protocollen en procedures duidelijk beschreven staan en voor alle medewerkers toegankelijk zijn. Deze protocollen worden door zowel interne als externe partijen gecontroleerd. Hierdoor verbeteren wij doorlopend onze processen en werkwijzen.



3.2 Interne audits

Het doel van een interne audit is om de effectiviteit, efficiëntie en naleving van de activiteiten van een organisatie te beoordelen, gebieden te identificeren die voor verbetering vatbaar zijn en aanbevelingen te doen voor corrigerende maatregelen.

Jaarlijks worden er op alle vestigingen minimaal één keer interne audits uitgevoerd door de kwaliteitsmedewerker. Er vindt hierbij een beoordeling plaats of alle procedures en werkinstructies die zijn vastgelegd in Scienta ook daadwerkelijk worden opgevolgd. De thema's waarop gecontroleerd wordt zijn vooraf bepaald en zijn passend binnen de kwaliteitsindicatoren opgesteld door de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). In 2022 zijn er geen (kritische) tekortkomingen geconstateerd op de vestigingen.

3.3 Externe audits

Bij een externe audit, ook bekend als onafhankelijk audit of wettelijke audit, is een gestructureerde controle uitgevoerd door een onafhankelijk persoon of bureau. Deze controles richten zich op een specifiek onderdeel of thema. Bij Van Lennep Kliniek zijn bij de externe audits een hygiëne- en infectiepreventiedeskundige en toezichthoudend apotheker betrokken.

De vorige audits door zowel hygiëne en infectiepreventiedeskundige als door de toezichthoudend apothekers zijn uitgevoerd in januari 2021. De eerstvolgende externe audits staan daarom ingepland voor januari 2023.

4. NABIJE TOEKOMST

Bij Van Lennep Kliniek geloven we dat kwaliteit de hoeksteen is van ons succes. Het hele jaar door hebben we ons gericht op het verbeteren van onze processen, het vergroten van de efficiëntie en het optimaliseren van de resultaten voor onze cliënten. Ons streven naar voortdurende kwaliteitsverbetering heeft ertoe geleid dat we verschillende innovatieve initiatieven hebben ontwikkeld en geïmplementeerd, wat heeft geresulteerd in nog betere resultaten en een hoge cliënttevredenheid.

Vooruitkijkend zijn we enthousiast over de kansen en uitdagingen die voor ons liggen. We blijven ons inzetten om onze diensten te verbeteren, nieuwe technologieën toe te passen en ons bereik uit te breiden om onze cliënten beter van dienst te kunnen zijn. We blijven prioriteit geven aan cliënttevredenheid, veiligheid en innovatie in ons streven om voorop te lopen in de cosmetische industrie.

Overige ontwikkelingen

Met de overname van Van Lennep Kliniek in juli 2022 door Cosmetique Totale verwachten wij dat de kliniek volop in ontwikkeling blijft. Dankzij deze samenwerking hebben wij onze kennis en krachten kunnen bundelen en van elkaars kwaliteiten kunnen leren. De eerste stappen voor het standaardiseren van ons kwaliteitsmanagementsysteem zijn gezet. Wij verwachten dit in 2023 onverhoopt voort te kunnen zetten en kijken uit naar een nieuw kwalitatief goed jaar!

