

# Kwaliteitsjaarverslag 2023

**VAN LENNEP  
KLINIEK**



- Powered by -

Cosmetique Totale

- G R O U P -

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Inleiding .....</b>	<b>4</b>
<i>1.1 Klinieken van Van Lennep Kliniek.....</i>	<i>4</i>
<i>1.2 Missie en visie.....</i>	<i>5</i>
<i>1.3 Medewerkers en specialisten.....</i>	<i>5</i>
<b>2. Zorginhoudelijke resultaten 2023.....</b>	<b>6</b>
<i>2.1 Complicatiebeleid.....</i>	<i>6</i>
<i>2.2 Klachten en ontevredenheid.....</i>	<i>7</i>
<i>2.3 Informed consent procedure.....</i>	<i>7</i>
<i>2.4 Cliëntwaarderingen.....</i>	<i>8</i>
<b>3. Kwaliteits- en veiligheidsbeleid.....</b>	<b>9</b>
<i>3.1 Kwaliteitsmanagementsysteem.....</i>	<i>9</i>
<i>3.2 Interne audits.....</i>	<i>9</i>
<i>3.3 Externe audits .....</i>	<i>9</i>
<b>4. Overige ontwikkelingen .....</b>	<b>10</b>
<i>4.1 Nabije toekomst .....</i>	<i>10</i>

# Voorwoord

Den-Haag, maart 2024

Namens het hele team van Van Lennep Kliniek is het mij een groot genoegen u dit kwaliteitsjaarverslag te mogen presenteren. Dit verslag vat onze voortdurende toewijding aan het leveren van hoogwaardige cosmetische zorg samen en biedt een inzichtelijke weerspiegeling van onze prestaties, initiatieven en ambities van het afgelopen jaar.

Bij Van Lennep Kliniek is het onze missie om mensen in staat te stellen hun unieke schoonheid te omarmen en hun zelfvertrouwen te vergroten. Gefundeerd in integriteit, empathie en professionaliteit houden we vast aan ethische praktijken, cliëntgerichte zorg en voortdurende verbetering in alle facetten van onze activiteiten. Het afgelopen jaar is gekenmerkt door opmerkelijke prestaties en mijlpalen voor Van Lennep Kliniek. Van prachtige behandelresultaten tot steeds hogere cliëntervaringen, we zijn grenzen blijven verleggen en nieuwe maatstaven blijven stellen voor uitmuntendheid in de cosmetische industrie.

Het waarborgen van de veiligheid, het comfort en de tevredenheid van onze cliënten blijft van het grootste belang. Door middel van het handhaven van de hoogste kwaliteit- en veiligheidsnormen en het volgen van voortdurende training streven we ernaar om een omgeving te bieden waarin mensen zich gewaardeerd en gesteund voelen en in staat zijn om vol vertrouwen hun esthetische reis te beginnen.

Geen van onze prestaties zou mogelijk zijn geweest zonder de gezamenlijke inspanningen van ons toegewijde team en de niet aflatende steun van onze partners en cliënten. We zijn iedereen dankbaar die heeft bijgedragen aan ons succes en die heeft gedeeld in onze visie om schoonheid en zelfvertrouwen opnieuw te definiëren.

Met vriendelijke groeten,

Fleur Dwars

*Kwaliteitsmanager Van Lennep Kliniek*

---

*“Quality means doing it right when no one is looking.”*

*Henry Ford*

---

# 1. Inleiding

Van Lennep Kliniek biedt een breed scala aan geavanceerde behandelingen, 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 we kleine chirurgische ingrepen aan, zoals het verwijderen van kleine (goedaardige) moedervlekken of andere huidoneffenheden.

## 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 (potentiële) 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 hoogwaardige cosmetische zorg 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.”*

---

### Onze visie op kwaliteit

Kwaliteit en veiligheid gaan hand in hand. We streven naar een hoge kwaliteit zodat de verwachtingen van de cliënt kunnen 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.

### 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.”*

---

## 1.3 Medewerkers en specialisten

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

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. Er is dagelijks nauw contact tussen de medewerkers en periodiek vinden en gestructureerde overleggen plaats.

## 2. Zorginhoudelijke resultaten 2023

In 2023 werden er in totaal ruim tienduizend behandelingen uitgevoerd door onze specialisten. Daarvan betrof 2/3 een invasieve (injectable of chirurgische) behandeling.



### 2.1 Complicatiebeleid

In onze kliniek hebben veiligheid en tevredenheid van de cliënt de hoogste prioriteit. Om onverwachte problemen die zich voor kunnen doen tijdens of na cosmetische procedures aan te pakken, hebben we een uitgebreid complicatiebeleid opgesteld.

#### Duidelijke communicatie

Ons complicatiebeleid begint met duidelijke communicatie met cliënten voorafgaand aan elke procedure. Cliënten worden geïnformeerd over mogelijke risico's, complicaties en de stappen die we nemen om deze te beperken. Deze transparantie zorgt ervoor dat cliënten goed geïnformeerd zijn en weloverwogen beslissingen kunnen nemen over hun behandelingen.

#### Ervaren team

Onze kliniek beschikt over een team van hoogopgeleide en ervaren medische professionals die periodieke trainingen ondergaan in het omgaan met complicaties. Van gediplomeerde cosmetisch artsen tot gediplomeerde huidtherapeuten en ondersteunend personeel, elk lid van ons team is uitgerust om onvoorziene uitdagingen met vertrouwen en expertise aan te pakken.

#### Snelle beoordeling en behandeling

In het geval van complicaties volgt onze kliniek een gestructureerd protocol voor snelle beoordeling en behandeling. Cliënten worden aangemoedigd om onmiddellijk contact op te nemen met onze kliniek als ze zich zorgen maken over hun ingreep. Ons team voert een grondige beoordeling uit om de aard en ernst van de complicatie vast te stellen.

### Ondersteuning en follow-up

We begrijpen dat het meemaken van een complicatie erg vervelend kan zijn voor cliënten. Daarom biedt onze kliniek ondersteuning en nazorg om ervoor te zorgen dat cliënten de aandacht en hulp krijgen die ze nodig hebben tijdens hun herstelproces. Ons team blijft bereikbaar voor alle vragen en problemen die zich kunnen voordoen en biedt geruststelling en begeleiding bij elke stap van het proces.

#### 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.

### Voortdurende verbetering

Ons complicatiebeleid is niet statisch; het is een dynamisch kader dat zich ontwikkelt op basis van voortdurende evaluatie en feedback. We evalueren ons beleid en onze procedures regelmatig en trekken daarbij lering uit eerdere ervaringen om de veiligheid en tevredenheid van de cliënt verder te kunnen verbeteren.

## 2.2 Klachten en ontevredenheid

In onze kliniek waarderen we de ervaring van elke cliënt en we doen er alles aan om eventuele problemen snel en effectief op te lossen. Ons klachtenbeleid is ontworpen om cliënten een eenvoudige manier te bieden om hun feedback te geven en ervoor te zorgen dat hun problemen met de grootst mogelijke zorg en aandacht worden behandeld.

### Toegankelijkheid en responsieve actie

We onderhouden open communicatiekanalen en verwelkomen cliënten om hun zorgen te uiten via verschillende kanalen, waaronder persoonlijk, telefonisch of per e-mail. Na ontvangst van een uiting van ontevredenheid, reageert ons toegewijde team onmiddellijk en start een onderzoek om de hoofdoorzaak te begrijpen en de juiste actie te bepalen.

### Transparantie communicatie

Gedurende het gehele oplossingsproces onderhouden we een transparante communicatie met de cliënt. We houden hem of haar op de hoogte van de stappen die worden ondernomen om de klacht aan te pakken en van de verwachte tijdlijn voor de oplossing.

### Oplossing en follow-up

Ons doel is om klachten naar tevredenheid van de cliënt op te lossen. Zodra een oplossing is bereikt, zorgen we voor follow-up met de cliënt om ervoor te zorgen dat deze tevreden is met het resultaat en om eventueel noodzakelijke extra ondersteuning of hulp te bieden.

### Voortdurende verbetering

We zien klachten als kansen om te leren en te verbeteren. De inzichten die we opdoen bij het oplossen van klachten vormen de basis voor onze voortdurende inspanningen om onze dienstverlening te verbeteren en soortgelijke problemen in de toekomst te voorkomen.

### 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.

De klachtenfunctionaris heeft in 2023 geen klachten 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 van een behandeling. De cliënt ontvangt deze informatie schriftelijk via de voor- en nazorginstructies bij de digitale afspraakbevestiging en de 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 2023 is het gemiddelde cijfer op [KliniekErvaringen.nl](https://www.kliniekervaringen.nl) een 9,6 (gebaseerd op 182 reviews). Wij scoren het hoogst op de deskundigheid van de het medisch personeel en de persoonlijke service. Daarbij beveelt 99,45% van onze cliënten onze kliniek aan.

Positieve cliëntbeoordelingen versterken de reputatie van onze kliniek en wekken vertrouwen bij toekomstige cliënten. Door hun ervaringen uit de eerste hand te delen, fungeren tevreden cliënten als authentieke ambassadeurs die de kwaliteit van onze diensten en de expertise van ons team onderschrijven.

---

*"The staff is very friendly, and comforting when I was nervous about new treatments. They discussed my problems and potential solutions. It was very clear to me how the procedure would happen, the results and how the recovery would be. At every step the clinic made sure I was comfortable and that my experience was good."* –

*Anonieme client – 29 december 2023*

---



Gemiddelde score van

9,6

op [KliniekErvaringen.nl](https://www.kliniekervaringen.nl)

99,5%

beveelt onze  
kliniek aan



## 3. Kwaliteits- en veiligheidsbeleid

Kwaliteit en veiligheid vormen de hoekstenen van de activiteiten van onze kliniek en geven richting aan elk aspect van onze praktijk om de hoogste normen van zorg en dienstverlening te garanderen.

### 3.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

Een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) is een gestructureerd kader dat is ontworpen om te zorgen dat alle aspecten van de kliniekactiviteiten consequent voldoen aan de vooraf gestelde normen. Het omvat processen, procedures, beleid en middelen die gericht zijn op het bereiken en handhaven van optimale dienstverlening, cliëntveiligheid en naleving van regelgeving.

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 volgens de PDCA-cyclus.

### 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 kwaliteitsmanager. 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 2023 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, wordt 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 toezichhoudend apotheker betrokken.

De vorige audits, door zowel hygiëne en infectiepreventiedeskundige als door de toezichhoudend apothekers, zijn uitgevoerd in januari 2022. De eerstvolgende externe audits staan daarom ingepland voor januari 2024.

## 4. Overige ontwikkelingen

### Cliëntervaringen en tevredenheidsonderzoek

In het steeds veranderende landschap van cosmetische ingrepen is klanttevredenheid van het grootste belang voor het succes en de reputatie van elke kliniek. Wij omarmen een innovatieve benadering om feedback te verzamelen en onze diensten te verbeteren. Een cruciaal hulpmiddel hierbij is een klanttevredenheidsonderzoek, waar wij in 2024 mee zullen gaan starten.



### Training en ontwikkeling van het personeel

Ook in 2024 zullen wij zorgen voor de voortdurende training- en ontwikkelingsmogelijkheden voor ons personeel, zodat hun vaardigheden, kennis en competenties in cosmetische behandelingen, cliëntenzorg, klantenservice en naleving van de wettelijke normen nog verder verbeterd kunnen worden.



### Cliëntvoorlichting en geïnformeerde toestemming

Een in 2023 begonnen project om alle voor- en nazorginformatie voor cliënten te verbeteren zal in het volgende jaar verder uitgerold worden. Daarnaast zal er weer een periodieke herziening plaatsvinden van de informed consents. Hiermee zorgen we ervoor dat cliënten een duidelijk begrip hebben van de behandelopties, mogelijke risico's, voordelen en alternatieven voordat zij cosmetische behandelingen ondergaan.



### Duurzaamheid op milieugebied

In 2024 zetten we onze implementatie van initiatieven om de ecologische voetafdruk van de kliniek te verminderen voort. Voorbeelden hiervan zijn het invoeren van milieuvriendelijke praktijken voor afvalbeheer, energiebesparing en het gebruik van duurzame materialen en producten.



## 4.1 Nabije toekomst

Als we vooruitkijken, zijn we vervuld van optimisme en vastberadenheid. Geleid door onze niet-aflatende toewijding aan innovatieve en cliëntgerichte zorg, zijn we klaar om te beginnen aan een reis van voortdurende groei, evolutie en succes, en om onze positie als leider in de cosmetische industrie verder te verstevigen.

Wij kijken naar de toekomst met optimisme en opwinding over de mogelijkheden die voor ons liggen. Met een standvastige toewijding aan innovatie, opleiding en samenwerking hebben we er alle vertrouwen in dat Van Lennep Kliniek een pionier zal blijven op het gebied van esthetische geneeskunde, nieuwe normen van uitmuntendheid zal stellen en vertrouwen zal wekken bij iedereen die we van dienst mogen zijn.