



# HUID & LASER

Kliniek Delft

## Kwaliteitsverslag 2025

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding.....</b>	<b>3</b>
<b>Algemeen .....</b>	<b>4</b>
<b>De kliniek.....</b>	<b>4</b>
<b>Ons behandel aanbod 2025 .....</b>	<b>4</b>
<b>Bereikbaarheid en openingstijden .....</b>	<b>5</b>
<b>Verdeling van de zorgverleners over functieniveaus .....</b>	<b>5</b>
<b>Deskundigheid .....</b>	<b>5</b>
<b>Beschrijving praktijk .....</b>	<b>6</b>
<b>Onze missie .....</b>	<b>6</b>
<b>Persoonlijke en transparante zorg.....</b>	<b>6</b>
<b>Doelgroep en regio omschrijving.....</b>	<b>6</b>
<b>Kwaliteitsverslag: Huidige situatie &amp; evaluatie.....</b>	<b>7</b>
<b>Informatievoorziening .....</b>	<b>7</b>
<b>Veiligheid.....</b>	<b>8</b>
<b>Informatiebeveiliging.....</b>	<b>8</b>
<b>Wettelijke veiligheidseisen .....</b>	<b>8</b>
<b>Werknemersveiligheid .....</b>	<b>9</b>
<b>Incidenten, complicaties en calamiteiten .....</b>	<b>10</b>
<b>Evaluatie richtlijnen, protocollen en professioneel handelen .....</b>	<b>10</b>
<b>Cliëntwaarderingen .....</b>	<b>12</b>
<b>Kwaliteitsplan 2026 .....</b>	<b>13</b>

## Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag 2025 van Huid & Laser Kliniek Delft. In dit verslag wordt teruggeblikt op het afgelopen jaar, waarin de kliniek zich opnieuw heeft ingezet voor het leveren van veilige, effectieve en patiëntgerichte huidtherapeutische zorg.

Binnen Huid & Laser Kliniek Delft staat kwaliteit centraal in alle facetten van de zorgverlening. In 2025 is actief gewerkt aan het borgen en verder ontwikkelen van deze kwaliteit, mede in het licht van een continu veranderend zorglandschap en toenemende verwachtingen van patiënten. Door middel van het volgen van actuele richtlijnen, het investeren in deskundigheidsbevordering en het kritisch evalueren van interne processen, is er gestuurd op verbetering.

In dit jaarverslag worden de belangrijkste ontwikkelingen, behaalde resultaten en kwaliteitsactiviteiten van 2025 beschreven. Daarnaast wordt inzicht gegeven in de wijze waarop patiëntervaringen zijn meegenomen in het optimaliseren van de zorg en hoe de kliniek invulling heeft gegeven aan haar streven naar transparantie en professionaliteit.

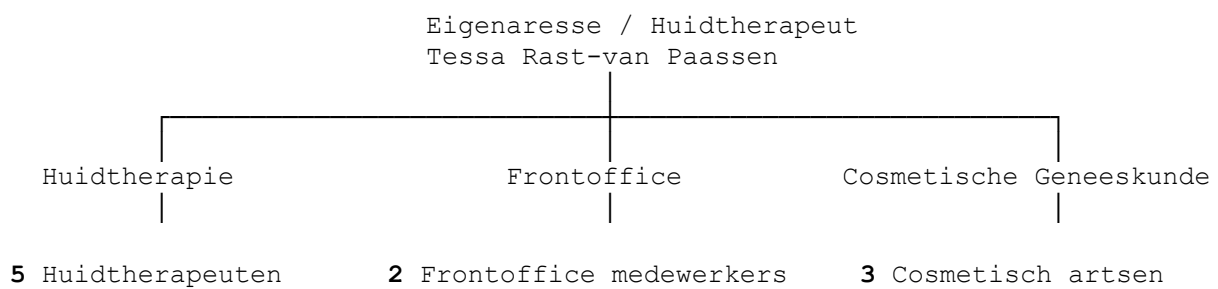
Dit verslag biedt daarmee niet alleen een overzicht van het afgelopen jaar, maar vormt tevens een basis voor verdere kwaliteitsverbetering in de toekomst.

# Algemeen

## De kliniek

Huid & Laser Kliniek Delft B.V. is een medisch-cosmetische kliniek, opgericht in augustus 2017 door huidtherapeut Tessa Rast-van Paassen. Sinds januari 2022 is de kliniek gevestigd aan de Estland 1 te Delft.

De kliniek biedt een breed aanbod aan huidtherapeutische en cosmetisch-medische behandelingen. De huidtherapeutische zorg wordt geleverd door zes huidtherapeuten, die gebruikmaken van zowel manuele behandelmethoden als geavanceerde behandelapparatuur. Daarnaast zijn drie cosmetisch artsen aan de kliniek verbonden voor het uitvoeren van behandelingen met injectables, fillers en klein chirurgische ingrepen.



## Ons behandelaanbod 2025

De navolgende typen behandelingen worden binnen Huid en Laser Kliniek Delft uitgevoerd en onderverdeeld in 3 categorieën;

Laserbehandelingen	Manuele huidtherapie	Cosmetisch arts
Acne littekens	Acnetherapie	Ooglidcorrectie
Beenvaatjes	Camouflagetherapie	Injectables
Huidverbetering	Coagulatie	Fillers
Laser ontharen	Cosmo Peel Forte	Sculptra volume herstel
Littekens	Elektrische epilatie	Profhilo skinbooster
Pigmentvlekken	Huidverbetering	Chirurgische ingrepen
Vaatjes en roodheden	Peelings	
Tatoeages	Plasma lift	
	Hydrafacial	

## Bereikbaarheid en openingstijden

Huid & Laserkliniek Delft is goed bereikbaar, zowel met de auto als met het openbaar vervoer. De kliniek beschikt over voldoende parkeergelegenheid in de nabije omgeving en is gelegen op korte afstand van openbaar vervoershaltes (op 15 minuten loopafstand van station Delft), waardoor cliënten eenvoudig toegang hebben tot onze zorg. De kliniek is telefonisch bereikbaar tijdens de openingstijden en per e-mail altijd. Let op: tijdens feestdagen kunnen er aangepaste openingstijden gelden.

### Openingstijden

Maandag	08.00 - 17.30 u.
Dinsdag	09.00 - 17.30 u.
Woensdag	09.00 - 21.00 u.
Donderdag	09.00 - 21.00 u.
Vrijdag	08.00 - 17.30 u.
Zaterdag (*)	09:00 - 17:30 u.

(\*) Geopend elke 2e zaterdag van de maand.

## Verdeling van de zorgverleners over functieniveaus

In de onderstaande tabel zijn de diverse zorgverleners en hun bijbehorende functie weergegeven

Zorgverlener/ medewerker	Aantal	FTE	Opleiding
Huidtherapeut	6	3,95	Huidtherapeut, HBO gediplomeerd, ingeschreven in het kwaliteitsregister paramedici (KP) en lid van de NEDERLANDSE Vereniging van Huidtherapeuten (NVH).
Cosmetisch arts	3	0,44	Cosmetisch arts, BIG-geregistreerd, KNMG geregistreerd
Frontoffice medewerker	2	1,15	n.v.t.

## Deskundigheid

Alle huidtherapeuten zijn gediplomeerd (4-jarige HBO opleiding huidtherapie) en geregistreerd in het Kwaliteitsregister Paramedici (KP). Dit is een onafhankelijke netwerkorganisatie die een paramedicus elke 5 jaar toetst of er gewerkt wordt naar laatste inzichten en ontwikkelingen in de paramedische zorg.

De cosmetisch artsen binnen de kliniek zijn gediplomeerd, BIG-geregistreerd en aangesloten als KNMG-artsen. De BIG-registratie bevestigt hun bevoegdheid om de beschermde beroepstitel te voeren en waarborgt dat zij voldoen aan de wettelijke eisen voor het uitoefenen van hun vak. Daarnaast zijn de artsen verplicht om periodiek aan te tonen dat zij blijven voldoen aan de geldende eisen voor hun basisberoep, zodat hun deskundigheid en bevoegdheid continu geborgd blijven.

# Beschrijving praktijk

## Onze missie

Bij Huid & Laserkliniek Delft staat een gezonde, stralende huid centraal. Wij hanteren een holistische benadering, waarbij we niet alleen de huid behandelen, maar ook leefstijl, voeding en medische factoren meenemen.

## Persoonlijke en transparante zorg

Tijdens een grondige intake inventariseren we uw wensen, klachten en eerdere behandelingen. Wij bieden deskundig advies en verwijzen indien nodig door naar een passend alternatief. Het welzijn en de veiligheid van de cliënt staat voorop. Met de juiste behandelingen en kennis gaan we aan de slag met het effectief verbeteren van de huid. Wij informeren uitgebreid de mogelijkheden, zodat de cliënt weloverwogen keuzes kan maken.

## Doelgroep en regio omschrijving.

Cliënten komen in aanmerking voor behandeling binnen Huid & Laser Kliniek Delft indien:

### Inclusiecriteria

- Cliënten met een huidtherapeutische of cosmetisch-medische hulpvraag die binnen de expertise van de kliniek valt.
- Cliënten van 18 jaar en ouder.
- Minderjarige cliënten uitsluitend voor huidtherapeutische behandelingen en alleen na toestemming van ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger(s), conform de geldende wet- en regelgeving.
- Cliënten die voldoende geïnformeerd zijn over de behandeling en hiervoor toestemming geven (informed consent).
- Cliënten waarbij geen medische contra-indicaties bestaan voor de voorgenomen behandeling.

### Exclusiecriteria

- Hulpvragen die buiten de deskundigheid of het behandelaanbod van de kliniek vallen.
- Aanwezigheid van medische contra-indicaties die een veilige behandeling verhinderen.
- Ontbreken van noodzakelijke medische informatie of toestemming.
- Onrealistische verwachtingen ten aanzien van het behandelresultaat.
- Onvoldoende bereidheid of mogelijkheid om behandel- en nazorginstructies op te volgen.

### Regiobeschrijving

- De meeste cliënten zijn afkomstig uit Delft en de omliggende gemeenten, waaronder Den Haag, Rijswijk, Pijnacker-Nootdorp, Midden-Delfland, Westland, Rotterdam en Zoetermeer.
- Daarnaast ontvangt de kliniek cliënten uit andere delen van Nederland voor specialistische huidtherapeutische en cosmetisch-medische behandelingen.

## Kwaliteitsverslag: Huidige situatie & evaluatie

Het jaarlijkse kwaliteitsverslag van Huid & Laser Kliniek Delft wordt jaarlijks op de website gepubliceerd vóór 1 juli. Dit verslag zal inzicht bieden in de prestaties en ontwikkelingen van de praktijk over het jaar ervoor. Het doel van het verslag is om transparantie te bieden over onze kwaliteitsnormen, behaalde resultaten, en eventuele verbeterpunten die gedurende het jaar zijn geïdentificeerd. Deze jaarlijkse rapportage stelt ons niet alleen in staat om verantwoording af te leggen aan onze cliënten en belanghebbenden, maar helpt ook bij het optimaliseren van onze zorgverlening.

### Informatievoorziening

Bij Huid & Laser Kliniek Delft hechten wij veel waarde aan duidelijke en toegankelijke informatie voor onze cliënten. We zorgen ervoor dat zij goed geïnformeerd worden over onze behandelingen, bereikbaarheid en procedures.

#### **Bereikbaarheid**

Onze kliniek is telefonisch bereikbaar tijdens de openingstijden en per e-mail altijd toegankelijk. Cliënten kunnen eenvoudig een afspraak maken of vragen stellen via onze website, waar zij ook uitgebreide informatie over onze behandelingen kunnen vinden. Cliënten zijn tijdens openingstijden tevens van harte welkom in de kliniek voor het maken van afspraken, kopen van producten en het verkrijgen van informatie.

#### **Algemene informatie over behandelingen**

Wij bieden gedetailleerde informatie over onze behandelingen via onze website, brochures en tijdens persoonlijke consulten. Onze specialisten nemen de tijd om cliënten te informeren over de werkwijze, verwachte resultaten en mogelijke bijwerkingen, zodat zij een weloverwogen keuze kunnen maken.

#### **Voorlichting en toestemmingsformulieren**

Voor elke behandeling ontvangen cliënten een uitgebreide uitleg over de procedure(s). Daarnaast werken wij met toestemmingsformulieren, waarin de cliënt bevestigt volledig geïnformeerd te zijn over de behandeling, mogelijke risico's en nazorg.

#### **Klachtenprocedure**

Wij streven naar de hoogste kwaliteit en tevredenheid, maar mocht een cliënt een klacht hebben, dan hanteren wij een duidelijke en transparante klachtenprocedure.

- **Informatievoorziening over de klachtenprocedure**

Bij Huid & Laserkliniek Delft streven we ernaar om iedere cliënt naar volle tevredenheid te behandelen. Mocht desondanks een cliënt niet tevreden zijn over de ontvangen zorg dan worden cliënten via onze website en in de kliniek geïnformeerd over de klachtenprocedure. We zoeken vervolgens samen naar een passende oplossing.

- **Klachtenfunctionaris**

Indien de cliënt na bovenstaande poging nog steeds niet tevreden is, kan de klacht digitaal ingediend worden bij het Klachtenloket Paramedici. De klacht zal vervolgens worden voorgelegd aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris om een objectieve beoordeling te garanderen. Indien nodig, gaat de functionaris over tot bemiddeling tussen cliënt en de huidtherapeut. Het gebruik van het Klachtenloket Paramedici zorgt voor een gestructureerde en onpartijdige behandeling van klachten, waarbij het streven is naar een bevredigende oplossing voor beide partijen.

## Veiligheid

Binnen Huid & Laser Kliniek Delft staat cliëntveiligheid centraal. Hiervoor maken wij gebruik van een digitaal kwaliteitsmanagementsysteem (KMS), dat voor alle medewerkers toegankelijk is. Het KMS bevat protocollen, richtlijnen en werkinstructies die bijdragen aan een veilige, consistente en kwalitatief hoogwaardige zorgverlening.

De zorgverlening verloopt volgens het Huidtherapeutisch Methodisch Handelen (HMH) en omvat de volledige zorgcyclus van intake en informed consent tot behandeling, nazorg en evaluatie. Alle relevante gegevens worden vastgelegd in het elektronisch patiëntendossier van Clinicminds, waarbij zorgvuldig wordt omgegaan met privacy en gegevensuitwisseling.

Risico's, incidenten en verbeterpunten worden structureel geëvalueerd, met als doel de kwaliteit en veiligheid van zorg continu te verbeteren. Cliënten ontvangen voorafgaand aan een behandeling duidelijke mondelinge en schriftelijke informatie over de behandeling, mogelijke risico's en nazorg. De geïnformeerde toestemming (informed consent) wordt vastgelegd in het patiëntendossier.

## Informatiebeveiliging

Wij hechten grote waarde aan zorgvuldige omgang met persoonsgegevens. Verslaglegging en rapportages worden volledig gedocumenteerd en beheerd via het beveiligde softwaresysteem Clinicminds. Dit systeem voldoet aan de geldende normen voor gegevensbescherming en ondersteunt ons in het waarborgen van de privacy van onze cliënten.

Persoonsgegevens en behandelgegevens worden indien nodig uitsluitend gedeeld met derden na expliciete toestemming van de cliënt. Hiermee voldoen wij aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en dragen wij zorg voor een transparante en veilige gegevensuitwisseling.

## Wettelijke veiligheidseisen

Huid & Laser Kliniek Delft beschikt over 5 behandelruimtes en een ruime gezamenlijke wachtkamer met ontvangstbalie. De kliniek is uitgerust met diverse apparatuur en middelen die nodig zijn voor

het uitvoeren van effectieve huidtherapeutische behandelingen. De apparatuur wordt conform de aanwijzingen van de fabrikant periodiek onderhouden.

Wij nemen diverse maatregelen om een veilige omgeving voor zowel cliënten als medewerkers te waarborgen:

- **Medische apparatuur** wordt periodiek onderhouden door de leverancier en indien van toepassing gekalibreerd, volgens de voorschriften van de fabrikant en de richtlijnen voor medische technologie. Apparaten die regelmatig onderhoud vereisen, zijn voorzien van een sticker die aangeeft wanneer het volgende onderhoud moet plaatsvinden, inclusief de betreffende maand en het jaar. Alle overige apparatuur voldoet minimaal aan de CE-certificeringseisen. Daarnaast beschikt de Dermaven 4 over de vereiste klasse IIA medische certificering, wat de kwaliteit en veiligheid van de behandelingen garandeert.
- **Brandveiligheid** wordt geborgd door jaarlijkse controles van brandblusmiddelen, rookmelders en vluchtwegen, in overeenstemming met de eisen van de brandweer en de Arbowet.
- De **EHBO-uitrusting** wordt routinematig gecontroleerd en aangevuld, zodat deze altijd compleet en bruikbaar is in geval van een incident.
- **Verwarming, verkoeling en verlichting** worden periodiek gecontroleerd op werking en veiligheid, om een comfortabel en veilig binnenklimaat te garanderen.
- Wij hanteren een **schoonmaakprotocol**, met dagelijks vastgelegde schoonmaaktaken en controlelijsten. Deze worden regelmatig geëvalueerd om de hygiëne in alle ruimtes te waarborgen en infectierisico's te minimaliseren.

Door deze maatregelen zorgt Huid & Laser Kliniek Delft voor een veilige, hygiënische en professionele behandelomgeving, in lijn met de geldende wettelijke vereisten.

## Werknemersveiligheid

Zeker. Voor een jaarverslag is het vaak prettig om niet letterlijk dezelfde tekst te herhalen, maar wel de kern te behouden. Hieronder een herschreven versie die iets actueler en compacter oogt:

### Werknemersveiligheid

Bij Huid & Laser Kliniek Delft staat een veilige, gezonde en prettige werkomgeving voor medewerkers centraal. Wij zien het waarborgen van arbeidsveiligheid als een continu proces en besteden hier structureel aandacht aan binnen onze organisatie.

In het kader van de Arbeidsomstandighedenwet maken wij gebruik van een Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E), waarmee arbeidsrisico's periodiek in kaart worden gebracht en beoordeeld. Op basis hiervan worden waar nodig maatregelen genomen om risico's te beperken en de werkomstandigheden verder te verbeteren.

Gedurende 2025 is aandacht besteed aan onder andere:

- Een ergonomische inrichting van werkplekken en behandelruimtes;
- Veilig gebruik van medische apparatuur, lasers en producten;
- Scholing en instructie op het gebied van infectiepreventie, hygiëne en veilig werken;
- Het signaleren en beperken van psychosociale arbeidsbelasting, waaronder werkdruk;

- Het onderhouden van een goed functionerende BHV-organisatie en duidelijke calamiteitenprocedures.

De RI&E en het bijbehorende plan van aanpak worden regelmatig geëvalueerd en waar nodig geactualiseerd, bijvoorbeeld bij wijzigingen in werkprocessen, personeelsbezetting of wet- en regelgeving. Op deze wijze blijft Huid & Laser Kliniek Delft investeren in de veiligheid, gezondheid en duurzame inzetbaarheid van haar medewerkers.

## Incidenten, complicaties en calamiteiten

Ondanks onze deskundigheid en naleving van richtlijnen en protocollen brengen de uitvoering van cosmetische en medische behandelingen risico's op complicaties met zich mee. In het jaar 2025 hebben 5 cliënten te maken gehad met een complicatie;

- 1 x Post-inflammatoire hyperpigmentatie na laserbehandeling beenvaten
- 2x Oppervlakkige verbranding na laser ontharing
- 2x 0% resultaat

Huid & Laser Kliniek Delft beschouwt complicaties, incidenten en klachten als waardevolle leermomenten om de kwaliteit en veiligheid van de zorg continu te verbeteren. Complicaties en incidenten worden vastgelegd in het patiëntendossier en intern besproken tijdens de maandelijkse personeelsvergaderingen. Hierbij worden de omstandigheden, oorzaken en eventuele verbetermaatregelen geëvalueerd.

Bij complicaties staat een snelle en adequate behandeling van de cliënt centraal, waarbij indien nodig overleg plaatsvindt met collega's. Door incidenten en complicaties gezamenlijk te bespreken, bevorderen wij een uniforme werkwijze, kennisdeling en continue verbetering van onze behandelprotocollen.

Wij hechten daarnaast veel waarde aan open en transparante communicatie met cliënten over mogelijke complicaties, incidenten en de wijze waarop deze worden afgehandeld. Meldingen van calamiteiten, ongevallen of bijna-incidenten worden behandeld volgens onze VIM-procedure (Veilig Incident Melden), waarmee oorzaken worden geanalyseerd en verbetermaatregelen worden vastgesteld om herhaling te voorkomen.

In 2025 zijn alle klachten naar tevredenheid intern afgehandeld, zonder tussenkomst van een externe partij. Daarnaast zijn er geen calamiteiten, ongevallen of bijna-incidenten gemeld. Dit bevestigt de effectiviteit van onze kwaliteits- en veiligheidsmaatregelen en onze voortdurende inzet voor veilige en hoogwaardige zorg.

## Evaluatie richtlijnen, protocollen en professioneel handelen

### Professioneel handelen

Binnen Huid & Laser Kliniek Delft staat kwalitatief hoogwaardige en veilige zorg centraal. Zowel de kliniek als haar medewerkers werken volgens actuele richtlijnen, protocollen en professionele standaarden, waarbij voortdurende aandacht bestaat voor verbetering van de kwaliteit van zorg.

In 2025 werd structureel gewerkt volgens vastgestelde protocollen op het gebied van laserveiligheid, infectiepreventie, intake en informed consent, nazorg en complicatiemanagement, en hygiëne. Deze

protocollen zijn gebaseerd op geldende richtlijnen van onder andere de Nederlandse Vereniging van Huidtherapeuten (NVH), het RIVM en relevante beroeps- en brancheorganisaties. De protocollen worden jaarlijks geëvalueerd en waar nodig aangepast op basis van praktijkervaringen, cliëntfeedback en wijzigingen in wet- en regelgeving.

Professionele richtlijnen en kwaliteitsdocumenten zijn digitaal beschikbaar voor alle medewerkers en worden actief besproken tijdens teamoverleggen. Nieuwe inzichten en wijzigingen worden vertaald naar werkafspraken en protocollen om een uniforme werkwijze binnen de kliniek te waarborgen.

Deskundigheidsbevordering blijft een belangrijk onderdeel van het professioneel handelen. Medewerkers namen in 2025 deel aan bij- en nascholingen, DALA-overleggen en intercollegiale consultatie. Daarnaast werden behandelcasussen wekelijks besproken via een beveiligde communicatieomgeving, waardoor kennisdeling en continue kwaliteitsverbetering worden gestimuleerd.

De kwaliteit van zorg wordt bewaakt door middel van periodieke evaluatie van protocollen, maandelijkse teamoverleggen, bespreking van casuïstiek, analyse van incidenten en klachten, en het vastleggen en opvolgen van verbetermaatregelen. Op deze wijze blijft Huid & Laser Kliniek Delft investeren in professioneel handelen, veilige zorg en continue kwaliteitsontwikkeling.

## Huid & Laser Kliniek Delft in cijfers

Om de kwaliteit van zorg meetbaar en inzichtelijk te maken, maakt Huid & Laser Kliniek Delft gebruik van gegevens uit het softwaresysteem Clinicminds. Deze data geven inzicht in behandel trends, patiëntcategorieën en de ontwikkeling van onze praktijk. Hieronder een overzicht van de belangrijkste kerncijfers van het afgelopen jaar:

### Top 5 behandelingen | 2025

Op basis van alle geregistreerde behandelingen zijn dit de vijf meest uitgevoerde behandelingen:

1. **Laserontharing** – 602 behandelingen  
Laserontharing blijft veruit de meest gevraagde behandeling. Cliënten kiezen vaak voor behandeltrajecten met meerdere sessies, wat resulteert in een hoog totaal aantal handelingen. De behandeling wordt toegepast op diverse lichaamsdelen zoals benen, oksels, gelaat en bikinilijn.
2. **Botox-behandelingen** – 309 behandelingen  
Deze behandelingen worden ingezet voor zowel cosmetische doeleinden (zoals frons, voorhoofd, kraaienpootjes) als medische indicaties (zoals overmatig zweten of tandenknarsen).
3. **Acnetherapie (gelaat)** – 199 cliënten  
Acnetherapie omvat onder andere dieptereiniging (i.c.m. medische peelings)
4. **Vaatlaserbehandelingen** – 196 behandelingen  
De vaatlaser wordt veel toegepast bij couperose, spider naevi en kleine vaatjes in het gelaat of op het lichaam. Deze behandeling is populair vanwege de zichtbare en snelle resultaten.
5. **Microneedling** – 179 behandelingen  
Deze behandeling wordt ingezet voor de aanpak van (acne)littekens en algehele huidverbetering.

## Totaal aantal behandelde cliënten in 2025

- Totaal behandelde cliënten: 1493
- Nieuw ingestroomde cliënten: 966

Dit betekent dat een groot deel van de cliëntenpopulatie bestond uit nieuwe instroom, naast een stabiele groep terugkerende cliënten. Deze verhouding laat zien dat de kliniek goed toegankelijk is voor nieuwe cliënten en tegelijkertijd continuïteit van zorg biedt. Dit onderstreept het belang van kwalitatieve behandeling, goede begeleiding en zorgvuldige nazorg, passend bij de doelstelling om hoogwaardige huidtherapeutische zorg te leveren.

## Cliëntwaarderingen

Cliëntbeoordelingen vormen een belangrijk onderdeel van onze kwaliteitsbewaking en -verbetering. Na iedere behandeling ontvangen cliënten een e-mail met een uitnodiging om hun ervaring te delen via Feedback Company of Google. De verkregen feedback wordt geanalyseerd en gebruikt om inzicht te krijgen in de ervaren kwaliteit van zorg en dienstverlening en om waar nodig verbetermaatregelen door te voeren.

In 2025 zijn, op basis van 3.686 verzonden uitnodigingen, 74 beoordelingen ontvangen. Dit komt neer op een relatief laag responspercentage, waardoor de representativiteit van de resultaten beperkt is. De ontvangen beoordelingen laten echter een gemiddelde score van 9,1 zien, wat wijst op een hoge mate van tevredenheid onder de responderende cliënten.

Naast de waarderingen die via Feedback Company worden ontvangen, ontvangt Huid & Laser Kliniek Delft ook beoordelingen via Google. In 2025 zijn in totaal 48 nieuwe Google-reviews geplaatst. De reviews laten zien dat cliënten de kliniek positief waarderen, waarbij met name de deskundigheid van de behandelaars, de persoonlijke benadering en de behaalde behandelresultaten regelmatig worden genoemd. Deze onafhankelijke beoordelingen vormen een waardevolle aanvulling op de cliënttevredenheidsmetingen en bevestigen het vertrouwen van cliënten in de kwaliteit en continuïteit van de geleverde zorg en dienstverlening.

Voor 2026 ligt de focus op het verhogen van de respons, zodat een betrouwbaarder en breder gedragen beeld ontstaat van de cliënttevredenheid.

# Kwaliteitsplan 2026

Binnen Huid & Laser Kliniek Delft staat het leveren van veilige, effectieve en patiëntgerichte zorg centraal. Dit kwaliteitsplan beschrijft de doelstellingen en verbetermaatregelen voor 2026. De focus ligt op het versterken van interne kwaliteitscontrole, het aantrekken van cliënten die passen bij de visie en missie van de kliniek, en het bevorderen van duurzame behandelrelaties met bestaande cliënten.

Om continue verbetering te waarborgen, wordt gewerkt volgens de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act).

## Terugblik 2025

In 2025 is een stabiele groei in cliëntenaantallen gerealiseerd, met een sterke instroom van nieuwe cliënten en behoud van bestaande cliënten. De patiënttevredenheid bleef hoog en processen functioneerden overwegend effectief. Tegelijkertijd zijn aandachtspunten vastgesteld op het gebied van structurele kwaliteitscontrole, doelgroepgerichte positionering en het verder versterken van langdurige cliëntrelaties.

## PDCA-cyclus 2026

### PLAN | Doelstellingen 2026

Voor 2026 zijn de volgende kwaliteitsdoelen vastgesteld:

- 1. Verhogen van interne kwaliteitscontrole op werken volgens protocollen/richtlijnen**
  - Structurele uitvoering van interne audits en dossiercontroles
  - Verbeteren van uniformiteit in dossiervoering
- 2. Gerichtere instroom van cliënten passend bij visie en missie**
  - Aanscherpen van intakecriteria en verwachttingsmanagement
  - Bewuste selectie van indicaties en behandelingen
- 3. Versterken van cliëntbehoud en behandeltrouw**
  - Bevorderen van langdurige behandelrelaties met bestaande cliënten
  - Optimaliseren van nazorg, follow-up en contactmomenten
- 4. Versterken van patiënttevredenheid en communicatie**
  - Optimaliseren van voorlichting en verwachtingen
- 5. Deskundigheidsbevordering**
  - Continu bijscholen van huidtherapeuten en KNMG-artsen
- 6. Actualiseren van behandelprotocollen**
  - Werken volgens actuele richtlijnen en evidence-based practice

## **DO | Uitvoering**

De doelstellingen worden in 2026 gerealiseerd door middel van de volgende acties:

- Uitvoeren van periodieke dossiercontroles en interne audits
- Aanscherpen en toepassen van intake- en behandelcriteria
- Actief inzetten op nazorg en geplande follow-up momenten
- Uitvoeren van patiënttevredenheidsmetingen (PREM)
- Volgen van bij- en nascholing door alle behandelaren
- Actualiseren en implementeren van behandelprotocollen

## **CHECK | Monitoring en evaluatie**

De voortgang wordt gemonitord aan de hand van:

- Resultaten van interne audits en dossiercontroles
- Patiënttevredenheidsscores
- Aantal terugkerende cliënten / behandelcontinuïteit
- Aantal klachten en incidentmeldingen
- Naleving van protocollen en intakecriteria

Evaluatiemomenten vinden plaats tijdens teamoverleggen en periodieke kwaliteitsbesprekingen.

## **ACT | Bijsturen en borgen**

Op basis van de evaluaties worden waar nodig verbetermaatregelen doorgevoerd, zoals:

- Aanpassen van werkprocessen en protocollen
- Gerichte bijscholing of instructie van medewerkers
- Optimaliseren van nazorg en cliëntcommunicatie
- Borging van verbeteringen in de dagelijkse praktijk
- 

De uitkomsten worden vastgelegd en meegenomen in het kwaliteitsjaarverslag 2026, waarmee de cyclus opnieuw wordt doorlopen.