

Klachtenreglement

Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz)

Met ingang van 1 januari 2017 moeten alle zorgverleners in Nederland voldoen aan eisen die in het kader van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) worden gesteld. Praktijk Heidi Hammers voldoet aan deze eisen. Graag leg ik kort uit wat dat betekent.

KLACHTEN

Als professional wil ik graag dat je tevreden bent over je behandeling. Het kan voorkomen dat jij als cliënt van Praktijk Heidi Hammers een klacht hebt over de geboden behandeling of begeleiding. De voorkeur gaat er naar uit dat je deze klacht rechtstreeks met mij bespreekt.

Mocht je dat, om welke reden dan ook, niet prettig vinden, dan bied ik je aan gratis gebruik te maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris, hiervoor heb ik me aangesloten bij de beroepsorganisatie voor Kindercoaches, Adiona. Je kunt contact opnemen met de klachtenfunctionaris via: klachtenloket@adiona.nl.

Het klachtenloket beoordeelt of de klacht aan de formele eisen voldoet. Indien de klacht ontvankelijk is zal je klacht via het klachtenloket doorgestuurd worden naar de klachtencommissie voor verdere inhoudelijke behandeling.

De klachtencommissie komt met een advies na de klacht inhoudelijk te hebben behandeld: het advies zou kunnen leiden naar een oplossing tussen jou als cliënt/klager en mij als coach.

Indien door bemiddeling een oplossing is bereikt, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van het klachtenloket aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen.

Als de klacht naar tevredenheid van beide partijen is opgelost, kunnen we dit loslaten.

Als je niet tevreden bent met de aangeboden oplossingen die eerder zijn aangeboden, ondanks advies en bemiddeling van coach, klachtenloket en klachtencommissie, bent u vrij om desgewenst de stap naar de rechter te maken.