

KLACHTENPROCEDURE

Judith Coolen - Training, therapie en advies

06-13347486

Judith@mind4care.nl

Vragen, problemen of klachten over mij?

Heeft u vragen of opmerkingen over mijn diensten? Bent u ontevreden?

Laat het mij alstublieft weten.

Ik ga graag met u in gesprek en wil er dan samen uit komen. Dit gaat in de volgende stappen:

Stap 1: Je kunt een klacht indienen per mail (judith@mind4care.nl) of telefoon (06-13347486). De klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Stap 2: Je ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht en binnen 7 werkdagen neem ik contact met je op voor een afspraak.

Stap 3: In een persoonlijk gesprek kun je de klacht verder toelichten. Ik zal vervolgens met voorstellen komen die als doel hebben de klacht naar tevredenheid op te lossen. Van het dit gesprek wordt een gespreksverslag gemaakt dat zowel door ons beiden wordt ondertekend.

Vervolgens heb je 14 dagen om te bepalen of de klacht voldoende is afgehandeld.

Stap 4: Als je binnen 14 dagen tot de conclusie komt dat je niet tevreden bent over de manier waarop de klacht is behandeld, kun je dit telefonisch of per e-mail aan mij laten weten. Het gespreksverslag dat eerder werd gemaakt wordt aangevuld. Vervolgens zal ik met nieuwe voorstellen komen om de klacht alsnog op te lossen. Opnieuw geldt een periode van 14 dagen om op deze voorstellen te reageren.

Stap 5: Lukt dat niet en blijft u zitten met vragen of onvrede?

Neem dan contact op met de externe klachtenfunctionaris. Hiervoor werk ik samen met Erisietsmisgegaan.nl. Zij helpen graag het probleem op te lossen.

In deze klachtenregeling wordt stap voor stap beschreven wat we beiden kunnen doen om de onvrede weg te nemen. Mocht dat toch niet lukken dan kan de klachtenfunctionaris van Erisietsmisgegaan.nl ons beiden begeleiden bij het zo snel en prettig mogelijk bereiken van een voor beiden aanvaardbare oplossing. Hun doel is het vertrouwen te herstellen zodat we samen verder kunnen. Mocht dat niet lukken, dan faciliteren wij een Wkkgz geschillencommissie.

Het gehele proces zoals dat in deze klachtenregeling wordt beschreven, tot en met de beslissing van de geschillencommissie, voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Elke zorgverlener die deze klachtenregeling hanteert is verplicht zich daaraan te houden en zijn cliënten hiervan in kennis te stellen. Doet hij dit niet, dan kan de cliënt daarover een geschil indienen bij de geschillencommissie.