

Klachtenprocedure

Als kindercoach zal ik alles in het werk stellen om jouw kind goed te begeleiden. Echter kan het voorkomen dat je toch een klacht hebt. Wanneer jouw kind rechtstreeks in zijn belang is getroffen door een handeling van mij, kan over die handeling een klacht worden ingediend door jou als ouders/verzorgers.

Wanneer je jouw klacht met mij communiceert zal ik uiteraard mijn best doen om voor jou en voor mijzelf tot een bevredigende oplossing te komen.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg

Omdat ik ben aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, kan jij, wanneer wij er samen niet uit komen, een beroep doen op de onafhankelijke klachtenfunctionaris die door Klachtenportaal Zorg beschikbaar wordt gesteld.

Zij is te bereiken per mail, of telefonisch. Je kunt de situatie met haar bespreken. Je kunt met haar de weg bepalen welke je wilt inslaan in het afhandelen van jouw klacht.

Je kunt altijd bij haar terecht om over het voorval te praten. Het kan zijn dat je een ontevredenheid alleen wilt melden of een signaal wilt afgeven. Als je streeft naar een oplossing kan zij voor jou bemiddelen of een gesprek tot stand brengen. Zij kan je ook op de hoogte brengen van andere mogelijkheden.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en stelt zich onpartijdig op. Zij probeert jou en de betrokkene bij elkaar te brengen door bemiddeling, hoor en wederhoor toe te passen. Zij beoordeelt niet en geeft dus geen oordeel. Jouw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met jouw uitdrukkelijke toestemming onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).

Klachtenfunctionaris: Chantal Geertman

T: 0228 322 205

E: chantal@klachtenportaalzorg.nl

De klachtenfunctionaris is tijdens het gehele bemiddelingstraject erop gericht de zaak af te ronden met wederzijds begrip. Een enkele keer is er echter meer nodig om tot afronding te komen en kan een klacht voorgelegd worden aan de geschillencommissie van Klachtenportaal Zorg.

Als de klachtenprocedure wordt gesloten zonder resultaat, zijn ook de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris beëindigd. Als jouw klacht wordt doorgezet naar de geschillencommissie, neemt deze commissie de zaak volledig over. In tegenstelling tot de klachtenfunctionaris, treedt de geschillencommissie niet op als bemiddelaar. De commissie geeft in plaats daarvan bindend advies om tot een schikking tussen de partijen te komen.

De Stichting Geschilleninstantie Klachtenportaal Zorg

De onafhankelijke Stichting Geschilleninstantie Klachten Portaal Zorg is officieel erkend door het Ministerie van VWS en voorziet in een geschillencommissie. Het bestuur van de Stichting wordt gevormd door een onafhankelijke voorzitter, een vertegenwoordiger die de belangen van cliënten van zorgaanbieders behartigt en een vertegenwoordiger die optreedt namens de professionele zorgaanbieders. Dit bestuur is verantwoordelijk voor de benoeming van de leden van de geschillencommissie die een bepaald geschil zal behandelen.