



Klachtenregeling

Praktijk Roza vindt het belangrijk haar diensten en bekwaamheden professioneel in te zetten. Er is altijd ruimte om deze diensten en organisatie te verbeteren. Wanneer betrokkene adviezen en tips hebben sta ik daarvoor altijd open.

Toch kan het zijn dat er een situatie is die verder gaat dan het geven van een tip of advies.

De Schatkist zal ten alle tijden een klacht bevestigen en serieus nemen en alles in het werk stellen om er samen goed uit te komen. De Schatkist hanteert voor klachten een laagdrempelig karakter. In eerste instantie kan de betrokkene met een klacht direct in contact gaan met mij om er samen goed uit te komen. Dit is het makkelijkst in een goed gesprek. De Schatkist gaat ervanuit dat dit in bijna alle gevallen van toepassing is. Wanneer dit onverhoopt niet tot een bevredigend resultaat leidt voor de betrokkene met de klacht, heeft de betrokkene de mogelijkheid om een formele klachtenprocedure in werking te stellen.

Doel

De klachtenregeling is bedoeld als een laagdrempelige manier om:

- Tegemoet te komen aan de indiener van de klacht en zo mogelijk oplossen van diens onvrede;
- Bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van de training, coaching en begeleiding.

Inhoud van de klacht

Klachten kunnen over vele zaken gaan, om hier een inhoud aan te geven zijn er enkele voorbeelden.

- inhoud of uitvoering van de training, coaching of begeleiding;
- omgangsvorm met de indiener of diegene die hij/zij vertegenwoordigd;
- de verstrekte informatie en/of voorlichting
- de organisatie van de training, coaching en/of begeleiding.
- Faciliterende aspecten (spelmateriaal, techniek/computers, accommodatie, eten drinken)

De klachtenregeling is niet bedoeld voor de behandeling van schadeclaims, hiervoor kan de indiener zich tot de burgerlijk rechter wenden.

Artikel 1 begrippen

Indiener:

Diegene die een schriftelijke klacht bij 'praktijkRoza' heeft ingediend

Trainer, coach, begeleider:

De persoon die in opdracht van praktijkRoza de training, coaching of begeleiding uitvoert.

Klacht:

Schriftelijke uiting van onvrede over een training, coaching of begeleiding, gericht aan De Schatkist met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

Artikel 2 Ontvankelijkheid

1. De deelnemer of wettelijk vertegenwoordiger kan tot één maand na afsluiting van de training, coaching of begeleiding een schriftelijke klacht over de uitvoering van de training, coaching en/of begeleiding indienen bij de klachtencommissie.
2. Klachten die na één maand na de afronding van de opdracht worden ingediend worden niet in behandeling genomen.



3. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat tenminste:
 - De naam, het adres van de Indiener;
 - De dagtekening;
 - Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
 - De periode waarin de klacht is ontstaan.

4. Klachten kunnen worden verstuurd naar:
PraktijkRoza begeleiding bij rouw, verlies en trauma
Pr. Marijkeweg 32
4231 BS Meerkerk

Artikel 6 termijn en oordeel

1. Klachten worden vertrouwelijk en in beslotenheid en met respect behandeld, met alleen de directe betrokkenen.
2. Binnen 1 week na het indienen van een klacht ontvangt u een bevestiging van ontvangst, en binnen 4 weken proberen wij tot een oplossing te komen.
3. Mocht er langere tijd nodig zijn dan krijgt u binnen termijn van deze 4 weken een nieuwe termijn te horen.
4. Na afhandelen van de klachtenprocedure ontvangt u een schriftelijke bevestiging met de verkregen informatie.
5. De klachten en verder dossiervorming worden voor een periode van drie jaar bewaard, en zullen daarna vernietigd worden.

Artikel 7 Beroepsmogelijkheid en oordeel

1. Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is bij De Schatkist aangewezen onafhankelijke derde is
Klachtenportaal Zorg
Westerstraat 117
1601 AD Enkhuizen

2. Het oordeel van de onafhankelijke derde is bindend en de daaruit voortkomende consequenties dienen zo snel mogelijk te worden afgehandeld

Op pagina 3 vind u het klachtenformulier

Klachtenformulier

Persoonsgegevens (* verplicht in te vullen)

Aanspreekvorm De heer mevrouw

Achternaam* : _____

Tussenvoegsel: _____

Voorletter* : _____

Straatnaam* : _____

Huisnummer*: _____ Toevoeging: _____

Postcode* : _____

Plaats*: _____

Telefoon* : _____

Mobiel: _____

E-mailadres* : _____

Situatiegegevens

Product / dienst praktijkRoza * Trainingen
 Coaching rouwgroepen

Datum situatie* : _____

Betrokken medewerker(s)* : _____

Omschrijving situatie*:

Terugkoppeling

PraktijkRoza hecht waarde aan een interactieve klachtenafhandeling zodat zij kan inspelen op de aard en inhoud van de klacht. Daarom beantwoord ik u graag persoonlijk in een gesprek met u. Wilt u over de afhandeling van uw klacht gebeld worden?:

Ja Nee

Zo nee; dan volgt praktijkRoza de beschreven klachtenprocedure .

Hartelijk dank voor het invullen van dit formulier en de kans die u ons geeft om onze diensten en producten te verbeteren. Uw persoonsgegevens worden alleen gebruikt voor uw klacht. Ze worden bewaard conform klachtenprocedure.

Ondertekening

Datum : _____

Plaats : _____

Naam : _____

Handtekening: _____