praktijk Roza

Begeleiding bij rouw, verlies en trauma

Klachtenregeling

Praktijk Roza vindt het belangrijk haar diensten en bekwaamheden professioneel in te zetten. Er is altijd ruimte om deze diensten en mijn organisatie te verbeteren. Wanneer betrokkenen 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. Praktijk Roza zal ten alle tijden een klacht bevestigen en serieus nemen en alles in het werk stellen om er samen goed uit te komen.

Praktijk Roza 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. Praktijk Roza 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

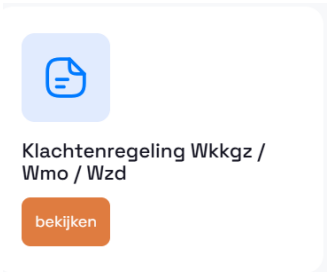
De klachtenregeling is bedoeld als een laagdrempelige manier om:

- 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 (spelmaterialen, 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.

Klachten kunnen worden ingediend via volgende site: https://app.zzp-erindezorg.nl/klachtenregeling