

Klachtenregeling

De Online Zorgcoach – Pathuma Farouk

De Online Zorgcoach hecht veel waarde aan zorgvuldige en respectvolle begeleiding. Toch kan het voorkomen dat een cliënt ergens ontevreden over is. In dat geval is het belangrijk dat dit besproken kan worden.

Stap 1 – Bespreek de klacht

Wanneer je een klacht hebt, wordt je verzocht deze eerst te bespreken met De Online Zorgcoach.

Veel klachten ontstaan door misverstanden en kunnen vaak in een persoonlijk gesprek worden opgelost. Je kunt hiervoor contact opnemen via e-mail of telefonisch.

Samen wordt geprobeerd om tot een passende oplossing te komen.

Stap 2 – Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Wanneer het niet lukt om samen tot een oplossing te komen, kun je gebruik maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris via het Collectief Alternatieve Therapeuten (CAT).

De klachtenfunctionaris helpt bij het begeleiden van het klachtproces en het zoeken naar een oplossing.

Stap 3 – Geschillencommissie

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de cliënt zich wenden tot de GAT Geschillencommissie.

Deze onafhankelijke geschillencommissie behandelt klachten volgens de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Meer informatie over de procedure is te vinden op de website van de GAT Geschillencommissie.
Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Contact

Heb je een klacht of wil je een klacht bespreken, dan kun je contact opnemen via:

De Online Zorgcoach – Pathuma Farouk

Website: www.deonlinezorgcoach.nl

E-mail: info@deonlinezorgcoach.nl