



Klachtenregeling

De dienstverlening van Dolomiet coaching valt onder de Wet Kwaliteiten, Klachten en Geschillen Zorg (de Wkkgz). Als zelfstandige is Dolomiet coaching aangesloten bij zzp Nederland. Zij hebben een overeenkomst met Quasir B.V., een onafhankelijke organisatie die bemiddelt bij klachten.

Wanneer u niet tevreden bent over de dienstverlening die is geboden kunt u dat melden en eventueel een klacht indienen. Via onderstaand stappenplan wordt uw klacht in behandeling genomen.

De klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij Dolomiet coaching worden ingediend. Deze kan zowel betrekking hebben op gedrag en/of uitlatingen van de medewerker en/of op gedrag en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Dolomiet coaching werkzaamheden hebben verricht. De klacht kan zowel door de cliënt als door de vertegenwoordiger van de cliënt worden ingediend.

Het stappenplan

1. De cliënt of diens vertegenwoordiger is ontevreden maar wil nog niet formeel een klacht indienen. Hij/zij bespreekt dit allereerst met de aangeklaagde, hierna te noemen zorgaanbieder. Komen de partijen er niet uit, dan volgt de volgende stap.
2. De klager kiest, indien gewenst, ervoor om contact op te nemen met de Klachtenfunctionaris van Quasir via bemiddeling@quasir.nl of 06-48445538. De Klachtenfunctionaris biedt ondersteuning en advies. Dit begint bij luisteren en ondersteunen bij het formuleren van de klacht. Ook zoekt de Klachtenfunctionaris samen met de klager naar passende oplossingsrichtingen. De klager kan ook direct naar stap 7.
3. De Klachtenfunctionaris luistert naar het verhaal van de zorgaanbieder. De Klachtenfunctionaris houdt de klager en de zorgaanbieder op de hoogte van de voortgang van het proces van de klachtenbehandeling.
4. Wanneer de klager en de zorgaanbieder dat wensen, bemiddelt de Klachtenfunctionaris tussen beide partijen. Voor bemiddeling is instemming nodig van beide partijen. De Klachtenfunctionaris neemt hierbij een volstrekt onafhankelijke positie in. De Klachtenfunctionaris zorgt voor hoor en wederhoor en behandelt informatie strikt vertrouwelijk.

5. De Klachtenfunctionaris is onafhankelijk voorzitter tijdens het bemiddelingsgesprek en noteert de afspraken die de klager en zorgaanbieder met elkaar maken.
6. Wanneer de klager en zorgaanbieder ondanks de bemiddeling niet tot een oplossing komen, onderzoekt de Klachtenfunctionaris samen met de klager welke vervolgstappen er nog mogelijk en gewenst zijn.
7. De klager kan de klacht schriftelijk sturen aan het bestuur van de zorgaanbieder waartegen de klacht gericht is. Klachtenfunctionaris ondersteunt klager bij het formuleren van de klacht. De bestuurder moet binnen zes weken antwoorden.
8. Wanneer de klager zich niet kan vinden in de antwoorden van het bestuur, wijst de Klachtenfunctionaris de klager op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten.