Klachtenregeling/ WKKGZ

De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg, (WKKGZ), schrijft voor dat alle zorgaanbieders moeten zijn aangesloten bij een door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkende geschilleninstantie.

Een klacht kan en mag altijd met de Praktijk voor psychosociale hulp besproken worden.
Samen kunnen we kijken of en hoe de klacht verholpen kan worden.

Mocht de cliënt buiten de Praktijk verder willen praten over de klacht, dan is er de mogelijkheid een klachtenformulier in te vullen. (zie onder)

De klacht wordt dan via een onafhankelijke praktijk voor mediation besproken
Het formulier kan worden gestuurd naar:

info@sinergimso.nl

Of per post naar Sinergismo mediation
Postbus 22121
6360 AC Nuth

Binnen een week zal er dan contact opgenomen worden.
Ook biedt de klachtenfunctionaris hulp bij het indienen van de klacht.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig.
Alles wat besproken wordt is vertrouwelijk

De klachtenfunctionaris/ mediator van de ABVC heeft een bemiddelende functie en kan geen uitspraak doen

De mediator maakt de afweging of de klacht door hem in behandeling kan worden genomen of naar de klachtenfunctionaris van de SCAG (Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg) moet worden gestuurd.

Klachtenformulier voor counsellors aangesloten bij de ABvC

Wanneer een gesprek tussen u en uw counsellor niet tot een, naar uw mening, goede oplossing heeft geleid, kunt u uw onvrede/klacht voorleggen aan de mediator van de ABvC**.** Deze kan het volgende voor u betekenen: u aanhoren, bemiddelen (tussen u en de therapeut), informatie verstrekken en de ongewenste situatie in kaart brengen om tot een gezamenlijke oplossing te komen.

De mediator van de ABvC heeft een bemiddelende functie en kan geen uitspraak doen, nog een schadevergoeding toekennen of straf opleggen.

Wij verzoeken u dit klachtenformulier zo volledig mogelijk in te vullen! Hierdoor is de mediator het beste in staat een goede afweging te maken of de klacht door hem in behandeling kan worden genomen of naar de klachtenfunctionaris van de SCAG dient te worden doorgestuurd.

Mevrouw/De heer: _____

Adres: _____

Postcode: _____

Woonplaats: _____

Telefoon: _____

Mailadres: _____

Geb. datum: _____

Wanneer bent u het beste bereikbaar (*tijdsindicatie*) : _____ uur

Wat is de aard van de klacht? (U kunt één of meer klachten aangeven d.m.v. het omcirkelen van de letters. *(Zet daarbij 'hoofd klacht' op de eerste plaats dmv 1 bij te plaatsen)*

A. De wijze waarop de coach met u omgaat of omgegaan is.
B. Het ingezette traject dat u heeft ondergaan.
C. Resultaten van de begeleiding ten opzichte van de gewekte verwachting.
D. De in rekening gebrachte kosten.
E. Het betrof een individueel traject
F. Het betrof een team, meer dan twee personen coaching
H. Onduidelijkheid over de rol die de counsellor aan nam
F. Overig

Geef een korte, duidelijke omschrijving van uw klacht. Als de ruimte onvoldoende is, kunt u uw klacht ook apart bijvoegen, graag verwijzen. Voeg tevens een kopie van een nota bij.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

1. Gegevens van de counsellor?

Naam counsellor: _____

Naam praktijk: _____

Adres praktijk: _____

Postcode praktijk: _____

Woonplaats praktijk: _____

Telefoonnummer praktijk: _____

2. Hoe vaak bent u nog bij deze counsellor geweest nadat u ontevreden was?

_____

3. Heeft u uw klacht besproken met de counsellor?

O Ja
O Nee

Zo ja, wat was de reactie? Zo nee, wat is de reden hiervoor?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Als u uw klacht nog niet heeft besproken met uw counsellor, raden wij u aan om dat eerst te doen!
In eerste aanleg gaat de ABvC ervan uit dat u het zelf met de counsellor probeert op te lossen.

Stel, u neemt contact op met de counsellor. Als de counsellor zou zeggen dat hij/zij daaraan niet wenst mee te werken, is al voldoende gebleken dat u het zelf geprobeerd heeft.

Bij voorkeur per mail. Stuur deze mail met reactie dan als bijlage mee met dit formulier.

4. Wat is het doel van uw klacht? (Dus wat wenst u te bereiken met het doen van deze klacht/onvrede?)

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Wij verzoeken u dit formulier zo volledig mogelijk in te vullen en, eventueel met bijlagen, te sturen naar het e-mail adres:
info@sinergimso.nl

Of per post aan:
Sínergismo mediation
Postbus 22121
6360AC te Nuth

(Het is mogelijk dat het per post langer dan een week duurt voor er contact wordt opgenomen!)

Na ontvangst van het formulier zal de mediator van de ABvC binnen één week contact met u opnemen.

Hulp bij het indienen van uw klacht
Indien u behoefte heeft aan hulp bij het indienen van uw klacht, kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris: info@sinergismo.nl