

DE JUISTE CONNECTIE VOOR JOUW TOEKOMST

DE CONNECTIE COACH



De Connectie Coach
De juiste connectie voor jouw toekomst

Klachtenregeling

Elke klacht of (bijna) klacht wordt door De Connectie Coach gezien als positieve feedback waarmee wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. Integriteit en werken vanuit goed hulpverlenerschap en vanuit wet- en regelgeving staat bij De Connectie Coach hoog in het vaandel. Wanneer wij dat allen blijven doen, dan hoeft niemand te vrezen voor een klacht. Het is immers een recht welke een klant heeft en houdt daarmee in positieve zin De Connectie Coach scherp in de manier van werken. De Connectie Coach stimuleert haar professionals daar waar mogelijk in te zetten op ontwikkeling dan wel verbetering van de dienstverlening.

Bij De Connectie Coach staat transparantie en het waarborgen van kwaliteit centraal. We zijn aangesloten bij de onafhankelijke klachtencommissie genaamd '*Er is iets misgegaan*'. Deze commissie behandelt klachten van cliënten of ouders met betrekking tot onze dienstverlening.

Stappen in het Klachtenproces:

1. Informatievoorziening:

Tijdens het kennismakingsgesprek in de intakefase informeren we cliënten en ouders uitgebreid over onze klachtenregeling.

2. Open samenwerking:

We streven naar een open samenwerking met de cliënt en/of ouder. Eventuele ontevredenheid kan in eerste instantie direct besproken worden met de betrokken professional.

3. Klachtbespreking:

Als het bespreken van de ontevredenheid met de betreffende professional niet tot het gewenste resultaat leidt, kan de klacht worden besproken met de meerdere van de professional. Indien nodig kan de klacht worden doorgezet naar de onafhankelijke klachtencommissie '*Er is iets misgegaan*'.

4. Contact onafhankelijke klachtencommissie:

Cliënten kunnen de onafhankelijke klachtencommissie bereiken via www.erisietsmisgegaan.nl om hun klacht voor te leggen en te laten behandelen.

5. Aanvaardbare oplossing:

DE JUISTE CONNECTIE VOOR JOUW TOEKOMST

DE CONNECTIE COACH

We streven ernaar om zo snel en prettig mogelijk tot een aanvaardbare oplossing te komen in samenspraak met de cliënt.

6. Geschillencommissie:

Indien het niet mogelijk is om tot een bevredigende oplossing te komen, kan de cliënt een Geschillencommissie inschakelen.

Het volledige klachtenproces voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). We zijn toegewijd aan het waarborgen van een hoog niveau van zorg en klanttevredenheid, en het oplossen van klachten op een transparante en rechtvaardige manier.

Neem voor het melden van een klacht contact op met info@connectiecoach.nl