

Klachtenreglement – Gerrie Bours, coaching en counseling

Een wet die het voor jou als cliënt makkelijk maakt om een klacht te kunnen indienen zonder van het kastje naar de muur te worden gestuurd en voor de zorgverlener om zich te kunnen verbeteren en te leren. Waar mensen werken kunnen er misverstanden ontstaan, ik wil dat je weet dat dit niet mijn intentie is. Gerrie Bours, coaching en counseling streeft ernaar om altijd met de beste intenties en integriteit te werken. Mocht je feedback voor me hebben of ergens niet tevreden over zijn, dan verneem ik dat graag van je. Wil je meer weten over welke rechten je hebt en hoe de klachtenprocedure is opgezet lees je hieronder welke stappen je kan doorlopen:

1. Persoonlijk bespreken

Bespreek je onvrede zo snel mogelijk met mij persoonlijk. Vaak kunnen we samen tot een passende oplossing komen.

2. Klacht indienen

Komen we er samen toch niet uit? Dan kun je een formele klacht indienen. Dit kan mondeling of schriftelijk via e-mail: contact@gerriebours.nl. Na ontvangst van je klacht krijg je hiervan een bevestiging. Binnen uiterlijk zes weken ontvang je een officiële schriftelijke reactie, waarin ik uitleg welke beslissingen ik heb genomen naar aanleiding van je klacht en binnen welke termijn eventuele maatregelen worden uitgevoerd.

Als er meer tijd nodig is voor een zorgvuldig onderzoek, kan ik deze termijn met maximaal vier weken verlengen. In dat geval krijg je hierover vóór het verstrijken van de zes weken schriftelijk bericht.

3. Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Wil je graag advies of hulp bij het indienen van je klacht? Dan kun je terecht bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir. Deze functionaris begint met luisteren en helpt je bij het opstellen van je klacht. Samen kijken jullie naar mogelijke oplossingen.

Wil je liever dat er bemiddeld wordt? Dat kan ook, maar alleen als zowel jij als ik (als de behandelaar) hiermee akkoord gaan. In zo'n geval zorgt de klachtenfunctionaris voor hoor en wederhoor en behandelt alle informatie strikt vertrouwelijk. Dit kost je niets en kan via:

E-mail: bemiddeling@quasir.nl

Telefoon: 085-4874012

Post: Quasir, t.a.v. afdeling klachtenbemiddeling, Postbus 1021, 7940 KA Meppel

De klachtenfunctionaris van Quasir is gebonden aan de Gedragscode Medewerkers Quasir en het Protocol Professionele Onafhankelijkheid, te vinden op www.quasir.nl.

4. Geschilleninstantie

Als je niet tevreden bent met mijn schriftelijke reactie of als deze uitblijft binnen de gestelde termijn, kun je je klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschilleninstantie zoals bedoeld in artikel 18 Wkkgz. Deze instantie doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. Ook kan er eventueel een schadevergoeding worden toegekend.

5. Wettelijke Aansluiting

- Ik ben conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) aangesloten bij [Quasir](#) voor onafhankelijke klachtenbemiddeling.
- Voor geschillen ben ik aangesloten bij de [Stichting Zorggeschil](#).
- Voor klachten die onder de tuchtnormen binnen de complementaire zorg vallen, kun je terecht bij de [Stichting Tuchtrecht Complementaire Zorg \(TCZ\)](#). Klachten kunnen worden ingediend via het secretariaat: klachten@tcz.nu

Meer Informatie

Voor een uitgebreide uitleg over de klachtenprocedure kun je terecht op de website van mijn beroepsvereniging, het Platform CGZ.

Ik wens je hiermee voldoende op de hoogte te hebben gebracht. Mocht je vragen hebben over de procedure of de verschillende instanties die hiermee van doen hebben, hoor ik het graag.

Hartelijke groet,

Gerrie Bours