



EILANDCOACHING

Vitaler in 't leven

Wat kunt u doen als u ontevreden bent over de geleverde zorg, dienstverlening of organisatie van de praktijk?

Uw diëtist doet er alles aan om goede zorg te verlenen. Als u toch een klacht heeft, probeer deze dan eerst te bespreken met uw diëtist.

Een klacht die niet onderling kan worden opgelost, kunt u indienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris via bemiddeling@quasir.nl. De onafhankelijk klachtenfunctionaris bekijkt uw klacht, geeft advies over het indienen van een klacht, helpt bij het formuleren ervan en zoekt naar een oplossing.

Is uw klacht niet naar tevredenheid opgelost dan kunt uw klacht indienen bij Geschilleninstantie Zorggeschil (GZ) , via info@zorggeschil.nl . Kijk voor meer informatie op www.zorggeschil.nl. De geschilleninstantie staat onder leiding van een onafhankelijk voorzitter. De commissie probeert alsnog tot een oplossing te komen. Een uitspraak van de geschillencommissie is bindend, zowel voor de zorgverlener als voor u. In bepaalde gevallen kan de commissie een schadevergoeding toekennen. Hiervoor betaalt u € 50,- als tegemoetkoming in de kosten. Als u ook een schadevergoeding eist, is dit € 100,-. Deze kosten moet u betalen, ongeacht of u al dan niet in het gelijk wordt gesteld. In uitzonderlijke gevallen kan de commissie de verplichting tot een bijdrage kwijtschelden.

Gegevens voor klachtenbemiddeling

Het e-mail adres voor Onafhankelijke Klachtenbemiddeling is:
Coördinator: mevrouw L. de Boon, 06-48 44 55 38

Gegevens voor geschillen

Stichting Zorggeschil
De Meenthe 6, 8471 ZP Wolvega
0561 618711 (Quasir)

Klachtenprocedure Eilandcoaching

1. Cliënten kunnen hun klachten, op- of aanmerkingen, telefonisch, persoonlijk of via e-mail kenbaar maken.
2. Als cliënten per e-mail contact willen opnemen, dan kan dit via het e-mail adres info@eilandcoaching.nl . Emailberichten komen direct binnen bij de praktijk. Eilandcoaching is bereikbaar op telefoonnummer 06-24725912.
3. Elke klacht (zoals bijvoorbeeld over bereikbaarheid telefoon, planning agenda, dieetbehandeling, etc.), die telefonisch of persoonlijk wordt ontvangen, zal worden gedocumenteerd.
Ook verbale of fysieke agressie, discriminerende uitspraken of ongewenste aanrakingen van klanten worden op dezelfde manier geregistreerd.

*Eilandcoaching, Vitaler in 't leven – Ingrid Kop, diëtist, levenscoach & hardlooptrainer – Saturnusstraat 46 1223 HH Hilversum -
Tel: 06-24725912 - email: info@eilandcoaching.nl – Internet: www.eilandcoaching.nl – KvK nr: 55315828 - AGB-code: 24-0)51768*

4. De praktijk eigenaar of andere daartoe aangewezen persoon zal alle klachten in een bestand verzamelen op datum, naam diëtist, reden klacht, geboden oplossing enz. , zodat er lering uit de klachten kan worden getrokken.
5. De praktijk eigenaar of andere daartoe aangewezen persoon zal vervolgens de klacht in behandeling nemen en betrokkenen informeren over de afloop ervan.
6. De praktijk eigenaar of andere daartoe aangewezen persoon is gemachtigd in de afhandeling van de klacht de beslissing te nemen die noodzakelijk is met betrekking tot het eventueel geheel of gedeeltelijk crediteren van nota's of vergoeden van in rekening gebrachte bedragen.

Aandachtspunten:

De reactie naar de patiënt moet altijd begripvol zijn zonder daarbij in te gaan op de inhoud van de klacht; geef aan dat wij het op prijs stellen dat de klacht gemeld wordt omdat dit ons in staat stelt ons continue te verbeteren en intern te werken aan de kwaliteit van zorg en ons product.

Escalatie:

Mocht bovengenoemde klachtenprocedure niet tot een oplossing leiden, dan wordt de desbetreffende patiënt verwezen naar de DCN (Diëtisten Coöperatie Nederland). Alle bij DCN aangesloten diëtisten, dus ook Eilandcoaching, zijn voor klachtenbemiddeling aangesloten bij een Onafhankelijke Klachtenfunctionaris en voor geschillen bij de Geschilleninstantie Zorggeschil.