



CoraZon Coaching&Ontwikkeling

Marieke IJben Postadres: Tivoli 12, 4515 CN IJzendijke

Familie praktijk: Grote Beer 5, 4501 EM Oostburg

Mobiel: 06- 50646199 Email: corazonco.25@gmail.com

DE WET KWALITEIT, KLACHTEN EN GESCHILLEN ZORG (WKKGZ)

Een wet die het voor U 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 U weet dat dit niet mijn intentie is. Mocht U feedback voor me hebben of ergens niet tevreden over zijn, dan verneem ik dat graag van U.

Behandelingsovereenkomst

In de raam(behandeling)overeenkomst met de cliënt wordt duidelijk de klachten-en geschillenregeling vermeld. Deze overeenkomst wordt ondertekend door de hulpverlener en de cliënt en ,indien minderjarig, door de gezaghebbende ouder(s).

Klachtenprocedure

Wilt U meer weten over welke rechten U heeft en hoe de klachtenprocedure is opgezet leest U hieronder:

1. Een klacht legt U schriftelijk neer maakt U in eerste instantie bespreekbaar bij Marieke IJben, we zullen er samen ervoor gaan om samen eruit te komen.
2. Als dit onvoldoende oplevert en niet tot een oplossing leidt dan neemt U contact op met mijn beroepsvereniging. U kunt gebruik maken van het klachtenformulier en klachtenreglement op de website www.vivnederland.nl of bellen naar telefoonnummer 035-69 54 105.
3. Mijn beroepsvereniging brengt U in contact met een onafhankelijke klachtfunctionaris. De onafhankelijke klachtfunctionaris onderzoekt onder andere de mogelijkheden om tot een oplossing te komen.
4. Indien de onafhankelijke klachtfunctionaris er niet in slaagt te bemiddelen, kunt U ervoor kiezen om de klacht voor te leggen aan een geschillencommissie. Hier vindt U de procedure en verdere informatie zoals de kosten <https://www.camcoop.nl/> .

Procedure Vertrouwenspersonen

Ook kent Corazon kent één vertrouwenspersoon namelijk Mevrouw Alexandra Damm, huisarts Contactgegevens van deze vertrouwenspersoon is te verkrijgen bij Mw. IJben. In de raamovereenkomst heeft de hulpverlener de cliënt op de hoogte gebracht van de procedure vertrouwenspersonen en ondertekent hiervoor. *Zie procedure vertrouwenspersoon*