



DE ZELFZORG
PROFESSIONAL

Klacht en geschil

De Zelfzorgprofessional stemt de werkzaamheden zorgvuldig af met opdrachtgever en de deelnemers. Toch kan het voorkomen dat er onduidelijkheden zijn of onenigheid ontstaat die leiden tot klachten en/ of geschillen. In dat geval van de klachtenprocedure worden gevolgd.

Klachtenprocedure

Stap 1

De opdrachtgever of deelnemer meldt de klacht mondeling bij de betrokken trainer. In gezamenlijk overleg wordt geprobeerd de klacht te verhelpen. Lukt dit niet dan kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij de Zelfzorgprofessional. Dit kan per mail naar info@zelfzorgprofessional.nl. Vermeld naast je naam, adres en telefoonnummer duidelijk wat er volgens jou gebeurd is, waarover je niet tevreden bent en wat volgens jou de beste oplossing is voor het gerezen probleem. Binnen zeven werkdagen wordt er door de Zelfzorgprofessional een ontvangstbevestiging gestuurd.

Stap 2

De Zelfzorgprofessional raadpleegt collega's en bespreekt de klacht anoniem met als doel tot een oplossing te komen. Een dergelijke klacht zal zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken worden beantwoord met een voorstel voor een oplossing om tot afhandeling te komen. Als de klacht verholpen is wordt hiermee de procedure afgesloten.

Stap 3

Mocht de klacht hiermee niet naar tevredenheid zijn afgehandeld dan kan met behulp van een externe klachtenfunctionaris gekeken worden naar een oplossing voor de klacht. Als externe klachtenfunctionaris is aangesteld Mevr. Monique van Meel. Zij is bereikbaar per mail via info@authentiekeorganisatie.nl. De oplossing die Monique van Meel aandraagt is voor de Zelfzorgprofessional bindend. Eventuele consequenties worden door de Zelfzorgprofessional snel afgehandeld. De kosten van haar werkzaamheden worden door beide partijen bij helfte betaald. Mocht de Zelfzorgprofessional door Monique van Meel in het ongelijk worden gesteld dan zal de Zelfzorgprofessional de totale kosten van het honorarium van Monique van Meel dragen.

Tot slot

Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

Klachten worden geregistreerd en bewaard voor de termijn van twee jaar.

De Zelfzorgprofessional streeft ernaar een totale klachtenprocedure af te handelen binnen 3 maanden. Als er langer nodig is dan zal de Zelfzorgprofessional dit melden en wordt er een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.

