

# Klachtenreglement praktijk DIKOCOACHING

1. De klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij de zorgverlener (verder genoemd: kindertolk/coach) worden ingediend. De klacht kan zowel betrekking hebben op het gedrag en/of uitlatingen van een medewerker en/of op gedrag en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van de kindertolk/coach werkzaamheden ten behoeve van cliënten hebben verricht. De klacht kan worden ingediend door de cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.
2. De klager kan zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris (telefoon **06-48445538**, e-mail [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl), uitgevoerd door Quasir), teneinde zich gratis te laten adviseren met betrekking tot het indienen van een klacht en/of bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht en de behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.
3. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de kindertolk/coach waarin met redenen omkleed is aangegeven welke de beslissing er over en naar aanleiding van de klacht is genomen en binnen welke termijn eventuele besloten maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
5. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe, naar het oordeel van de kindertolk/coach noodzaakt, kan de in lid 4 genoemde termijn met maximaal vier weken worden verlengd; de kindertolk/coach doet daarvan, voor het verstrijken van de termijn, schriftelijk mededeling aan de klager en de klachtenfunctionaris.
6. Indien de klager zich wendt tot de klachtenfunctionaris zonder dat de klacht is geuit bij de kindertolk/coach zal de klager worden terugverwezen naar de kindertolk/coach.

De klachtenfunctionaris kan de klager wel bijstaan of adviseren omtrent het formuleren van een klacht. Nadat de klacht is ingediend zal de klachtenfunctionaris starten met het onderzoeken van de klacht en bemiddelen bij een oplossing (waarbij de klachtenfunctionaris de artikelen 2 en 3 in acht zal nemen).

- De klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;
- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de organisatie van de bemiddeling;
- Alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de betrokkenen;
- De klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
- Indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en kindertolk/coach, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een e-mail van de klachtenfunctionaris en aan beide partijen verzonden, die dit vervolgens dienen te bevestigen;
- Indien ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing wordt bereikt tussen klager en kindertolk/coach dan verwijst de klachtenfunctionaris de verdere behandeling van de klacht terug naar de kindertolk/coach die de klachtenprocedure afhandelt met inachtneming van het gestelde in artikelen 4 en 5.
- Indien bovengenoemde situatie van toepassing is, zal de klachtenfunctionaris klager wijzen op de mogelijkheid om het geschil, na verdere behandeling door de kindertolk/coach, voor te leggen aan de Geschilleninstantie Zorggeschil (uitgevoerd door Stichting Zorggeschil).