



Klachten- en geschillenregeling Equikids & coaching

Het kan voorkomen dat je ontevreden bent over de werkwijze, communicatie of zorg die Equikids & coaching levert. In onderstaand stappenplan hebben wij omschreven welke stappen je als cliënt kunt ondernemen als er sprake is van ontevredenheid.

Stap 1: Deel je ontevredenheid met de coach. We maken de klacht bespreekbaar en gaan gezamenlijk opzoek naar een oplossing.

Stap 2: Wanneer we er niet samen uit komen is er de mogelijkheid om een afhankelijke klachtenfunctionaris te betrekken. Deze onpartijdige, onafhankelijke functionaris bemiddelt in dit proces. Binnen 6 tot 10 weken deelt hij het afsluitbericht met gemaakte afspraken.

Stap 3: Wanneer je niet tevreden bent met de afhandeling van de Klachtenfunctionaris, kan een klacht schriftelijk worden ingediend bij Equikids & coaching.

Stap 4: Wanneer je niet tevreden bent over hoe de klacht in behandeling is genomen, kan dit gemeld worden bij de Geschilleninstantie Zorggeschil (GZ). De GZ zal beide partijen horen en onderzoekt de klacht. De zorgaanbieder moet zich houden aan de uitkomst van de Geschilleninstantie. Wanneer er niet tot een overeenstemming wordt gekomen kan de geschillencommissie een bindend oordeel (met eventuele schadeclaim) vellen.

Stap 5: Mocht je niet naar tevredenheid te zijn geholpen in de voorgaande stappen, dan kan je binnen twee maanden contact opnemen met de Kantonrechter.

Voor ondersteuning tijdens de afhandeling van de klacht kan je terecht bij Landelijk Meldpunt Zorg (www.zorgklacht.nl), de rechtsbijstandverzekering of je kan contact opnemen met de vertrouwenspersoon van de NFG: vertrouwenspersoon@de-nfg.nl

Equikids & coaching is aangesloten bij de klachten- en geschillenregeling van de Nederlandse Federatie Gezondheidszorg, Quasir. Voor adresgegevens van de klachtenfunctionaris kun je contact opnemen met het NFG-secretariaat via het mailadres info@de-nfg.nl