

Klachtenregeling



Het indienen van een klacht en de procedures die hier voor gelden

Een klacht?

Wij streven er continu naar om zorg te leveren op basis van wensen. Het kan toch voorkomen dat u niet tevreden bent. Wij gaan graag met u in gesprek om te kijken hoe we dit samen kunnen oplossen. We plannen hier een afspraak voor in onze gym op locatie of op een andere locatie. Indien u een klacht op andere wijze wilt behandelen kan dat telefonisch of per mail.

We hebben een interne klachtenregeling en een externe klachtenregeling: deze staat beschreven in onze Klachtenregeling.

Wanneer u een klacht hebt, kunt u de volgende stappen doorlopen:

Intern een klacht indienen (ter plaatse op locatie bij een medewerker)

óf

Een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris (Jacqueline Jansen, tevens vertrouwenspersoon).

Hieronder treft u meer informatie aan over deze verschillende opties. Daarnaast geven we aan hoe een klacht wordt afgehandeld en wat de mogelijkheden zijn wanneer u niet tevreden bent hierover.

1. Intern een klacht indienen

In eerst instantie kun je een klacht bespreken met de persoon in kwestie; een medewerker of vertegenwoordiger van onze organisatie of diens leidinggevende.

2. Een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

Wanneer het indienen van een interne klacht direct bij de betrokkene niet tot het gewenste resultaat leidt kunt u ook terecht bij onze klachtenfunctionaris. Deze klachtenfunctionaris is aangesteld om u te begeleiden en uw klacht te verwerken. Dit doet zij altijd met het doel u tevreden te stellen!

Wat kan de klachtenfunctionaris voor u doen?

De klachtenfunctionaris bemiddelt bij ontevredenheid of een klacht over de zorg, de zorgverlener (behandelaar) en/of de organisatie. Het uitgangspunt is dat wij door middel van de ondersteuning van de klachtenfunctionaris gezamenlijk tot een oplossing komen;

De klachtenfunctionaris:

- Luistert naar u en komt samen met u tot een heldere formulering van de klacht.
- Overlegt met uw toestemming binnen het team over de klacht.
- Geeft informatie over uw rechten en mogelijkheden.
- Organiseert een bemiddelingsgesprek met de behandelaar.

Hoe komt u in contact met de klachtenfunctionaris:

Jacqueline Jansen.

Via telefoonnummer : 06-55694208

Via e-mail: info@olympuscoaching.nl

Via het contactformulier op de site: www.olympusgym.nl

Afhandeling van een klacht

De klachtenprocedure eindigt met een schriftelijke mededeling waarin Olympus Coaching aangeeft of er naar aanleiding van de klachten procedure maatregelen zullen worden genomen en zo ja welke.

Geschil

Natuurlijk gaan we er van uit, dat we een eventuele klacht samen goed op kunnen lossen.

Als een klacht echter ondanks het doorlopen van bovenstaande stappen niet naar uw tevredenheid wordt afgehandeld, is sprake van een geschil dat voorgelegd kan worden aan de kantonrechter.