

KLACHTENREGELING BEWUST VOORWAARTS



Bij Bewust Voorwaarts werk ik vanuit vertrouwen, veiligheid en openheid. We bouwen samen aan groei. En juist daarom vind ik het belangrijk dat er ruimte is voor feedback.

Toch kan het gebeuren dat u of uw kind ergens niet tevreden over bent. Dat mag. En dat verdient aandacht.

Deze regeling is opgesteld volgens de kaders van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), maar boven alles is het een uitnodiging tot gesprek.

Eerst samen in gesprek

Wanneer er iets wringt, nodig ik u uit om dit rechtstreeks met mij te bespreken.

In veel situaties ontstaat er al helderheid wanneer we elkaar echt horen.

U kunt mij mailen of bellen om een afspraak te maken.

Ik neem uw signaal serieus en kijk samen met u naar wat nodig is.

Een formele klacht indienen

Komen we er samen niet uit? Dan kunt u ervoor kiezen een formele klacht in te dienen.

Dat kan schriftelijk of per e-mail.

In de klacht vermeldt u:

- Uw naam en contactgegevens
- Een duidelijke omschrijving van de klacht
- De datum of periode waar het over gaat

Na ontvangst bevestig ik schriftelijk dat uw klacht is ontvangen.

Zorgvuldige behandeling

Elke klacht wordt zorgvuldig bekeken. Ik hoor alle betrokkenen en onderzoek wat er is gebeurd.

U ontvangt binnen 6 weken een schriftelijke reactie met:

- Mijn bevindingen
- Mijn inhoudelijke reactie
- Eventuele verbetermaatregelen

Als er meer tijd nodig is, kan deze termijn éénmalig worden verlengd tot maximaal 10 weken. Uiteraard laat ik u dat dan tijdig weten.



KLACHTENREGELING BEWUST VOORWAARTS



Ondersteuning door een klachtenfunctionaris

Bewust Voorwaarts is voor de Wkkgz-klachtenregeling namelijk aangesloten bij de Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten (GAT).

Contact kan worden opgenomen via:
www.gatgeschillen.nl

Deze kan helpen bij:

- Het formuleren van de klacht
- Bemiddeling tussen ons
- Het zoeken naar een passende oplossing

Onafhankelijke geschilleninstantie

Als CAT-therapeut val ik onder GAT-Wkkgz klachtrecht en GAT-tuchtrecht bij de Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten (GAT).

Mocht het niet lukken de klacht via de klachtenfunctionaris op te lossen, dan kunt u de klacht voorleggen aan de geschillencommissie van het GAT. Deze instantie doet een bindende uitspraak.

Kwaliteit & registraties

Als professional ben ik aangesloten bij de beroepsvereniging CAT (Centraal Alternatief Therapeuten) en geregistreerd bij het SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd).

Ik werk volgens de beroepscodes en professionele richtlijnen van deze organisaties. Mocht er aanleiding voor zijn, dan kan er gebruik worden gemaakt van het tuchtrecht van het CAT/GAT of het SKJ.

Vertrouwelijkheid

Alles wat gedeeld wordt binnen een klachtprocedure, wordt vertrouwelijk behandeld.

Alle betrokkenen zijn gehouden aan geheimhouding.

Leren en verbeteren

Een klacht zie ik niet als een breuk, maar als een kans om te verdiepen en te verbeteren.

Elke klacht wordt zorgvuldig vastgelegd.
Waar nodig pas ik mijn werkwijze aan, zodat de kwaliteit van begeleiding blijft groeien.

Mijn intentie is altijd om in verbinding te blijven.
Ook wanneer het schuurt.

Want bewust voorwaarts bewegen betekent: eerlijk kijken, luisteren, leren — en samen verder.

