



Procedure Klachten

Coachhond doet haar best om haar dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen en hoopt dat je hier tevreden over bent. Indien je onverhoopt toch een klacht hebt over (de dienstverlening van) Coachhond, dan kun je onderstaande stappen doorlopen.

1. Meld de klacht over (de dienstverlening van) Coachhond zo spoedig mogelijk (doch uiterlijk binnen 5 werkdagen) schriftelijk (per e-mail) aan Coachhond.
2. In onderling overleg wordt over een oplossing gesproken.
3. Indien Coachhond niet met een passende oplossing komt, maak de klacht dan kenbaar bij de klachtenfunctionaris van de Klachtencommissie Zorg van ZZP-Nederland (i.s.m. Quasir). Dit kunt je doen op de volgende manieren:
 - post: Quasir, Klachtenfunctionaris abonnementen, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.
 - e-mail: bemiddeling@quasir.nl t.a.v. Coördinator Klachtenbemiddeling
 - telefonisch: 0648445538.

Vermeld hierbij het aansluitnummer van Coachhond: 11089912. De klachtenfunctionaris voorziet de cliënt op zijn/haar verzoek van advies en staat bij m.b.t. het indienen en formuleren van de klacht en onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing te komen (dit kan bemiddeling zijn). Binnen 6 weken (deze termijn kan met 4 weken verlengd worden op verzoek van Coachhond) dient de klachtenfunctionaris aan te geven wat zijn/haar oordeel is over de klacht.

4. Als de tussenkost van de klachtenfunctionaris niet lukt dan kunt je jouw probleem voorleggen aan de onafhankelijke erkende geschillencommissie van ZZP-Nederland: [Geschilleninstantie Zorggeschil](#). Deze commissie doet dan (binnen 6 maanden) een bindende uitspraak.
5. Coachhond registreert de klacht in haar eigen systeem, zodat zij lering kan trekken uit deze klacht en mogelijke (verbeter)maatregelen kan treffen ter verbetering van de kwaliteit van dienstverlening.



BEWUST AMSTELLAND

