

## Patiëntinformatie klachtenregeling N3 Burn-out Coaching

### Inleiding

De medewerkers van N3 Burn-out Coaching doen hun uiterste best om u goede begeleiding te bieden. Toch kan het zijn dat u achteraf niet volledig tevreden bent over een begeleiding. Aan uw opmerkingen of klacht wordt een groot belang gehecht. Allereerst omdat N3 Burn-out Coaching het belangrijk vindt, dat u geheel tevreden bent. Daarnaast biedt dit de mogelijkheid om de begeleiding te verbeteren.

### Voorleggen aan uw coach

Wanneer u niet geheel tevreden bent over een begeleiding, is het raadzaam hier niet mee rond te blijven lopen. Veel klachten zijn gebaseerd op miscommunicatie of een verschillend verwachtingspatroon. Uw coach stelt het in zo'n situatie op prijs, dat u contact opneemt met degene die u heeft begeleid, zodat hij of zij in de gelegenheid is om uw onvrede weg te nemen. De ervaring heeft geleerd dat een groot deel van de klachten op deze manier verholpen kan worden.

### Klachtenfunctionaris

Mocht u er samen met uw coach niet uitkomen, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris. Een klachtenfunctionaris is een onafhankelijke professionele bemiddelaar, die samen met u en uw coach kan werken aan een oplossing. Wanneer u een klacht indient, wordt ernaar gestreefd om binnen 6 weken tot een oplossing te komen. U kunt uw klacht schriftelijk indienen via het [klachtenformulier](#).

### Geschillencommissie

Indien u er samen met de klachtenfunctionaris en uw coach niet uitkomt, kunt u contact opnemen met de geschillencommissie. Deze geschillencommissie is een onafhankelijke organisatie die een uitspraak doet over de gegrondheid van een klacht, in bepaalde gevallen kan de geschillencommissie een schadevergoeding toekennen.

Uw coach heeft voor het behandelen van geschillen een overeenkomst gesloten met Stichting Geschillencommissie EZa. De geschillencommissie bestaat uit een voorzitter (jurist) en twee leden van wie één met een medische achtergrond. Wanneer een geschil wordt ingediend zal onderzoek worden gedaan naar de oorzaken van de klacht. Afhankelijk van de aard van het geschil wordt door de voorzitter bepaald hoe de commissie tot een uitspraak komt.

Meer informatie over de werkwijze van de geschillencommissie kunt u vinden op de

[www.geschillencommissie-eza.nl](http://www.geschillencommissie-eza.nl). Ook staat hier informatie over hoe u een geschil kunt indienen.

### **Tot slot**

Houdt u tot slot nog rekening met de volgende punten:

- Uw zorgverlener vindt het belangrijk dat u tevreden bent over zijn geleverde zorg. Wanneer u open bent over uw ervaringen, helpt u uw zorgverlener om dit doel te realiseren.
- Het samen met een klachtenfunctionaris werken aan het oplossen van uw klacht, zorgt er niet voor dat uw recht tot het indienen van een geschil vervalt.
- Mocht u een geschil indienen, dan dient u rekening te houden met een termijn van 6 maanden waarbinnen de geschillencommissie tot een uitspraak komt. U wordt in dat geval verzocht om de geschillencommissie inzage te geven in uw medisch dossier.