

Klachtenregeling januari 2023, Relatiepraktijk Nova

Klachtenregeling Relatiepraktijk Nova

Januari 2023



RELATIEPRAKTIJK NOVA

Inleiding

Relatiepraktijk Nova doet er alles aan om de beste kwaliteit te leveren aan cliënten die een traject voor relatietherapie en/of coaching aangaan. We streven ernaar om als organisatie de tevredenheid zo hoog mogelijk te houden. Toch kan het voorkomen dat een cliënt niet tevreden is. Wanneer dit het geval is, vinden wij het van belang in gelegenheid gesteld te worden om de ontevredenheid, daar waar mogelijk, weg te nemen.

In dit rapport is de procedure voor het melden van ontevredenheid en/of het indienen van een klacht te lezen.

Doel

Accuraat afhandelen van ontevredenheid en klachten.

Procedure

- Het delen van ontevredenheid of het indienen van een klacht bij Relatiepraktijk Nova kan in persoon, telefonisch, middels email of brief.
- Een ontevredenheid of klacht wordt in eerste instantie door klager besproken met de betrokkene medewerker van Relatiepraktijk Nova om tot een oplossing te komen.
- Een ontevredenheid of klacht kan digitaal worden ingediend via emailadres info@relatiepraktijknova.nl
- Een ontevredenheid of klacht kan per brief ingediend worden via adres Calandstraat 1, 2521 AD Den Haag.
- Een ontevredenheid of klacht kan telefonisch worden ingediend via nummer 06- 28609867.

Vervolgprocedure

- Na ontvangst van de klacht of uiting van ontevredenheid, ontvangt de indiener binnen twee weken bericht van Relatiepraktijk Nova. Relatiepraktijk Nova kan ervoor kiezen om de klacht door een interne klachtenfunctionaris in behandeling te laten nemen.
- De klager en desbetreffende personen maken een afspraak om over de ontevredenheid of klacht in gesprek te gaan. Relatiepraktijk Nova kan ervoor kiezen om een interne klachtenfunctionaris in te zetten om te bemiddelen tijdens dit gesprek. Hier wordt voor gekozen wanneer het voor klager en betrokkene medewerker niet mogelijk is om met elkaar in gesprek te gaan.
- Indien Relatiepraktijk Nova en klager er samen niet uitkomen, kan een onafhankelijke klachtenfunctionaris worden ingeschakeld waar Relatiepraktijk Nova bij is aangesloten, te weten De Geschillencommissie. De Geschillencommissie is bereikbaar op nummer 070-3105310. Indien een cliënt er onverhoopt met MZN B. V. niet uitkomt dan kan de bemiddeling van de onafhankelijk klachtenfunctionaris worden ingeschakeld, te weten De

Geschillencommissie. De Geschillencommissie is te bereiken op 070 – 310 53 10. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is onderdeel van de klachtenregeling waar MZN B. V. bij is aangesloten. Meer informatie over de klachtenprocedure bij De Geschillencommissie is terug te vinden op www.degeschillencommissie.nl.

Afhandeling van de klacht

- De klager ontvangt in persoon, per telefoon, email of post terugkoppeling over de afhandeling van de klacht.