

In Balans streeft naar kwaliteit van haar dienstverlening, echter kan het zijn dat er toch fouten worden gemaakt.

Om onze dienstverlening naar cliënten te optimaliseren is deze klachtenprocedure ontwikkeld.



H.C. Pootstraat 92
7552 WR Hengelo

Telefoon: 074 -24 26 438
mail: info@inbalans.org
Site: www.inbalans.org

Klachtenprocedure



In Balans



U heeft een klacht

Tijdens de begeleiding of behandeling bij uw diëtist of hulpverlener van In Balans is er iets mis gegaan waar u niet tevreden over bent. Deze folder zal u informatie geven hoe te handelen.

Uw klacht

Het is belangrijk dat u uw klacht of ongenoegen eerst uit bij uw hulpverlener. Het kan zijn dat het op een misverstand berust of uw hulpverlener u niet goed heeft begrepen of andersom, u heeft hem/haar niet goed begrepen.

Indien u merkt dat u uw klacht niet rechtstreeks met uw hulpverlener kan of durft te bespreken of dat dit geen uitkomst biedt, dan kunt u uw klacht bij In Balans indienen.

Interne klachtenprocedure

U kunt uw klacht, zo gedetailleerd mogelijk bij In Balans indienen. In uw klacht moet duidelijk omschreven zijn om welke hulpverlener het gaat en om welke gebeurtenis en eventueel wanneer. En natuurlijk met uw naam en adresgegevens.

Binnen 14 dagen zal u worden uitgenodigd voor een gesprek met een onafhankelijke commissie over uw klacht, wat u dan mondeling kan toelichten. Tevens zal deze klachtencommissie een gesprek aangaan met de betreffende hulpverlener. Indien mogelijk zal er een gesprek plaats vinden met u en uw hulpverlener, als u dat ook toestaat.

Binnen 7 dagen zal de commissie na beiden gehoord te hebben met een oplossing of uitspraak komen.

Bij het indienen van de klacht geeft u toestemming om uw dossier in te laten zien door de commissie. Dit om een zo goed mogelijk beeld te krijgen. De commissie valt ook onder de geheimhoudingsplicht.

Indien u tevreden bent is de zaak afgehandeld.

Externe klachtenprocedure

Mocht u niet tevreden zijn met de oplossing of uitspraak van de interne klachtencommissie, dan heeft u de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij:

- Betreffende beroepsvereniging
- Inspectie Gezondheidszorg
- Burgerlijke rechter
- Strafrechter

Indien u niet tevreden bent, kunt u dit kenbaar maken aan de klachtencommissie waarna deze u kan adviseren hoe de vervolgstappen kunnen zijn.

Alle gesprekken zullen op schrift worden gesteld en van handtekening voor akkoord worden voorzien, om misverstanden te voorkomen.

Indien u vragen heeft naar aanleiding van deze brochure, dan kunt u deze stellen aan uw hulpverlener of via info@inbalans.org of het postadres van In Balans.