

Daylight Coaching

Phoenixstraat 66, 2611 AM Delft
info@daylightcoaching.nl



Vragen, problemen, of klachten?

Heeft u vragen of opmerkingen over onze diensten? Bent u ontevreden?

Laat het ons alstublieft weten. Wij gaan graag met u in gesprek en willen er dan samen uit komen.

Lukt dat niet en blijft u zitten met vragen of onvrede? Of betreft u liever meteen al een onafhankelijk persoon er bij? Neem dan contact op met de externe klachtenfunctionaris. Hiervoor werken wij samen met Klacht&Company. De klachtenfunctionaris begeleidt in overleg met u de indiening en de verdere afhandeling van uw klacht.

Hoe werkt de klachtenfunctionaris?

Indiening klacht

U begint met het indienen van uw klacht via het klachtenformulier. U vindt dit formulier op de website van het NIP: <https://psynip.nl/clienteninformatie/klachten/>. Kunt u zelf niet op internet, vraag dan telefonisch bij Klacht&Company (088 – 234 16 08) een papieren exemplaar van het klachtenformulier op. Vergeet niet om uw postadres te noemen.

Het ingevulde formulier mailt u vervolgens naar NIP@klachtencompany.nl of u stuurt het per post naar Klacht&Company, Postbus 3106, 2601 DC Delft. Vindt u het lastig om de klacht goed te omschrijven of wilt u liever eerst overleggen? Dan kunt u uiteraard ook bellen met de klachtenfunctionaris via nummer 088 – 234 1608.

Verkenning en overleg

Binnen twee werkdagen na ontvangst van het ingevulde formulier (of uw verzoek om telefonisch contact) neemt de klachtenfunctionaris contact met u op. U ontvangt dan ook meer informatie over de werkwijze van de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk en onpartijdig. Zij geeft zelf geen oordeel over de klacht. Wat u met de klachtenfunctionaris bespreekt, is vertrouwelijk. U bepaalt welke informatie de klachtenfunctionaris aan anderen (en aan ons) mag doorgeven.

Wat zijn de kosten?

Aan het inschakelen van de klachtenfunctionaris zijn voor u géén kosten verbonden.

Schakelt u zelf een bemiddelaar of adviseur in, dan betaalt u uiteraard wel zelf de kosten.

Als u besluit om alsnog naar de geschillencommissie te gaan, betaalt u eenmalig een bedrag aan administratiekosten.

Andere mogelijkheden?

Er zijn nog andere mogelijkheden om werk te maken van uw klacht of om daarbij ondersteuning te krijgen. De klachtenfunctionaris kan u daarover informatie geven.

Uw zorgaanbieder is aangesloten bij een landelijke klachten- en geschillenregeling die voldoet aan de vereisten van de Wkkgz (Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg). Deze klachten- en geschillenregeling is opgesteld door het NIP. Versie december 2022.