

KLACHTENPROCEDURE IN JE SAS

VOF IN JE SAS streeft naar een goede dienstverlening met hoge kwaliteit. In dit document kunt u lezen hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kan verwachten. Alle klachten zullen vertrouwelijk worden behandeld. Een uiting van ontevredenheid nemen wij uiterst serieus en zien wij tegelijkertijd als kans om onze bedrijfsvoering te optimaliseren.

Het kan gebeuren dat u, om wat voor reden dan ook, een klacht hebt over onze diensten, over een behandeling van 1 van onze trainers/coaches of therapeuten, over zijn optreden of de sessies.

Stap 1:

Wij vinden het belangrijk om uw onvrede of klacht eerst met uw behandelaar, coach of trainer zelf te bespreken. Misschien is er sprake van een misverstand en komt u er samen uit als u kenbaar maakt waarover u ontevreden bent of wat u anders wilt.

Stap 2:

Is het moeilijk uw onvrede onder woorden te brengen? Probeer het op te schrijven en leg deze notitie aan ons voor. Mogelijk ontstaat er op deze manier een opening om met elkaar te praten en het probleem de wereld uit te helpen.

Stap 3:

Het kan prettig zijn om met meerdere personen de klacht te onderzoeken. De klacht kan dan samen met een voor u belangrijk persoon, en met de desbetreffende therapeut, trainer of coach en directie van IN JE SAS, Esther Even, worden besproken. De klacht kan dan vooraf schriftelijk of per mail worden ingediend t.a.v. Esther Even. Esther verstrekt dan vooraf relevante informatie met betrekking tot de klacht. Uw klacht zal in vertrouwen worden behandeld. De klacht en wijze van afhandeling van de klacht (binnen 4 weken) wordt geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard in ons systeem.

Stap 4: De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Sinds 1 januari 2017 geldt de klachtenwet Wkkgz, de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Deze wet schrijft voor dat cliënten bij het kenbaar maken van onvrede of een klacht, de mogelijkheid moeten krijgen om voor oplossing van deze onvrede/klacht ondersteuning te krijgen. Wij zijn middels onze beroepsverenigingen (VIT en LVPW) daarom aangesloten bij een geschillencommissie door de overheid erkende geschillencommissie bij [de Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg](#). SCAG is een professionele en niet commerciële geschilleninstantie. [De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg \(Wkkgz\)](#) zoals artikel 13 punt 2 van de Wkkgz vraagt, is hierbij vastgesteld met een representatieve patiënten/cliëntenorganisatie, namelijk de organisatie Zorgbelang Inclusief.

Dus komen we er samen toch niet uit? Maak dan gebruik van een onafhankelijke klachtenfunctionaris vanuit de geschillencommissie. Hier zijn voor u geen kosten aan verbonden. Door op het [Klachtenformulier - VIT - Vereniging van Integraal Therapeuten](#) te klikken komt u bij het formulier om uw klacht te omschrijven en een aantal vragen te beantwoorden. De Contactpersoon opvang klachten ontvangt het door u verstuurd formulier. En zal deze doorzetten naar de SCAG voor de inzet van een klachtenfunctionaris. Mocht de contactpersoon nog vragen hebben dan neemt deze contact met u op. Bezien wordt of een driegesprek mogelijk is om de klacht op te lossen of dat er meer nodig is. Heeft u vragen over stap 4, dan kunt u altijd contact opnemen met de VIT Contactpersoon opvang klachten, mevrouw Bas Rijnders. klachtopvang@vit-therapeuten.nl of per telefoon: 06-44858892

Dit document is opgemaakt: oktober 2024