

Beste J&A klant,

Mogelijk kijkt u op dit deel van de site om u te informeren over hoe we de klachtenafhandeling bij J&A hebben geregeld. Echter, mogelijk omdat u niet tevreden bent over een - deel van - onze dienstverlening.

We doen vanzelfsprekend, iedere dag onze uiterste best om ons werk zo goed en zorgvuldig als mogelijk te doen;

Daarom ontvangt u na afronding van het consult een verslag, wat wij u adviseren bij thuiskomst goed door te nemen zodat u kunt teruglezen wat er is besproken en de achtereenvolgende behandelstappen helder en duidelijk zijn. Voordat u aan de behandeling begint.

Het kan voorkomen dat u tijdens de behandeling ongemak ervaart. Om daar a.s.a.p. de oorzaak van te achterhalen en u zo snel mogelijk van dienst te kunnen zijn, kunt u ten alle tijde contact met ons opnemen. Via Whatts app of telefoon, proberen wij u dezelfde dag terug te bellen en wanneer direct terugbellen noodzakelijk is, start u het Whatts app met het woord "SPOED"

Bij enige vorm van ontevredenheid heeft het natuurlijk de voorkeur om met elkaar in gesprek te gaan. Zodat u uw ongenoegen kunt uiten, wij weten wat we anders hadden moeten doen, om er vervolgens ook van te kunnen leren om zaken in de toekomst beter te doen en er gezocht kan worden naar een oplossing.

U kunt ons bereiken via de mail, bellen tijdens het telefonisch spreekuur of een Whatts app bericht sturen.

Wanneer maakt u gebruik van de klachtenprocedure?

Het spreekt voor zich, dat het onze voorkeur heeft dat u bij enige vorm van ontevredenheid of onduidelijkheid, direct persoonlijk contact met ons opneemt, zoals hierboven vermeld.

Temeer omdat wanneer het een lichamelijke klacht betreft, we bij snel contact eenvoudiger en beter “oorzaak en gevolg” kunnen vast stellen.

Echter, bent u ontevreden en heeft u behoefte aan het bespreekbaar maken van uw klacht bij een onafhankelijk persoon, dan kan dat natuurlijk.

De overheid heeft dit sinds 2016 geregeld in de wet Wkkgz. Daartoe is J&A aangesloten bij de beroepsvereniging het CAT - waar onze klachtenafhandeling is ondergebracht.

1. **Wat verstaan we onder een klacht?**

In onze ogen is er sprake van een klacht wanneer u ontevreden bent over onze dienstverlening en/of behandeling en dit niet wil of kunt bespreken met de behandelend therapeut. Maar dit graag doen wil via een onafhankelijk persoon;

- **Indiening**

We maken onderscheid tussen een interne en externe klachtafhandeling.

Interne klachtafhandeling

U kunt uw klacht telefonisch, echter bij voorkeur schriftelijk indienen en deze te richten aan de voor klachtenafhandeling verantwoordelijke persoon binnen J&A. - Stephanie Kolen, We vragen u om zo duidelijk mogelijk uiteen te zetten waar uw klacht over gaat. Ivv desbetreffende therapeut - behandeldatum en tijd.

Bij ontvangst van een klacht of opmerking wordt deze schriftelijk vastgelegd en binnen 7 werkdagen intern besproken tijdens het wekelijks teamoverleg.

Na de bespreking wordt het antwoord / voorstel telefonisch en vervolgens schriftelijk naar u teruggekoppeld.

Om dan vervolgens eventuele benodigde vervolgstappen, die moeten leiden tot het oplossen van de klacht, te bespreken, te plannen en vast te leggen.

Externe schriftelijke klachtafhandeling

Wanneer u er toch de voorkeur aan geeft, gebruik te maken van de schriftelijke klachtenprocedure verwijzen we u naar de site kwaliteitssysteem.nl.

Via welke weg de CAT, waarbij ik ben aangesloten, de klachtenafhandeling inclusief geschillen- instantie heeft geregeld.

- **Contactpersoon J&A**
- Stephanie Kolen
- Tel: 06 20358625
- Mail :opleidingen@janatuurlijk.eu