



energetische therapie & fotografie

klachten

Klachtenregeling 2021 who YOU are

Who YOU are hecht veel waarde aan een goede relatie met jou als klant en streeft naar optimale tevredenheid in haar dienstverlening. Mocht je desondanks niet tevreden zijn, dan horen wij dat graag van je.

Het beste is om onvrede direct aan te geven, maar soms ben je je pas later ervan bewust wat er (niet) is gebeurd. De eerste stap bij ontevredenheid is een gesprek aangaan met de betrokken persoon zelf. In een open en eerlijk gesprek kun je samen op zoek naar een oplossing. Mocht dat niet lukken, dan kun je een klacht indienen. Je klacht neem ik altijd serieus en zie ik als kans om de dienstverlening te verbeteren.

Binnen who YOU are ziet Hanneke Speekenbrink toe op de naleving van de klachtenregeling. Klachten worden te allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld.

Onderstaande tips om een gesprek aan te gaan en een klacht goed te verwoorden kunnen het je makkelijker maken je onvrede te uiten bij je zorgverlener:

- Je vraagt de betreffende zorgverlener om een afspraak te maken voor een gesprek.
- Het beste is om een gesprek te hebben zo snel mogelijk na het ontstaan van de ontevredenheid.
- Als je dat prettig vindt kun je bijvoorbeeld een vriend of familielid vragen bij het gesprek aanwezig te zijn.

Een goede voorbereiding op het gesprek helpt, zodat je kunt uitleggen:

- wat er is gebeurd
- hoe je dat hebt ervaren
- wat de gevolgen zijn voor jou
- of dit blijvende gevolgen voor je zijn
- wat je wilt bereiken met het gesprek
- wat je verwacht van de zorgverlener

Het voeren van een dergelijk gesprek kan emoties oproepen, zowel bij jou als bij de zorgverlener. Emoties mogen er zijn, maar op het moment dat ze de voortgang van het gesprek belemmeren is een korte onderbreking een optie. Een tweede gesprek kan nodig zijn om het gevoel van ontevredenheid los te laten en/of om afspraken te maken.

Lukt het na een tweede gesprek nog steeds niet de klacht samen met je zorgverlener naar tevredenheid op te lossen, dan kun je je klacht over de geleverde zorg indienen bij het klachtenportaal waarbij who YOU are is aangesloten. De ervaren en onafhankelijke klachtenfunctionarissen van Klachtenportaal komen dan naar je toe voor een gesprek. Heb je advies of ondersteuning nodig, of wil je een klacht indienen over de geleverde zorg? Vul dan het betreffende formulier in op www.klachtenportaalzorg.nl.