



KLACHTENREGELING

Dagbesteding Kleurrijk Anders

Manuela Kuiper
Hoofdstraat 64
8401 CB Gorredijk

1. Algemeen

Dagbesteding Kleurrijk Anders vindt het belangrijk dat je tevreden bent over de begeleiding en ondersteuning die je van ons ontvangt. Toch kan het gebeuren dat er iets is waar je het niet mee eens bent, of dat je je niet prettig voelt bij een situatie.

Wanneer dit zo is, horen wij dit graag. Jouw klacht nemen wij serieus en zien wij als een kans om samen in gesprek te gaan en onze zorg te verbeteren.

2. Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- Deelnemers die zorg of dagbesteding ontvangen bij Kleurrijk Anders
- Een familielid
- Een wettelijk vertegenwoordiger (zoals een mentor, curator of gemachtigde)
Dit kan samen met jou of zelfstandig gebeuren.

3. Hoe kun je een klacht indienen?

3.1 In gesprek met een medewerker

In eerste instantie proberen wij de klacht samen met jou op te lossen. Je kunt jouw klacht bespreken met de betrokken medewerker van Dagbesteding Kleurrijk Anders.

De klacht wordt geregistreerd en zorgvuldig behandeld. Manuela Kuiper, als verantwoordelijke van Kleurrijk Anders, wordt altijd op de hoogte gesteld van iedere klacht. Samen streven we naar een passende oplossing.

Komen we er samen niet uit, dan kun je een schriftelijke klacht indienen.



3.2 Schriftelijke klacht

Je kunt een schriftelijke klacht indienen via het klachtenformulier.

Dit formulier is:

- te vinden op onze website
- op te vragen bij een medewerker
- onderdeel van het intakepakket

Het ingevulde formulier kun je:

- mailen naar: info@Kleurrijkanders.nl
- of inleveren bij een medewerker van Kleurrijk Anders

Na ontvangst nemen wij contact met je op. Binnen 10 werkdagen ontvang je een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken. Wij streven ernaar om jouw klacht binnen 4 weken af te handelen.

4. Onafhankelijke klachtencommissie

Je kunt altijd een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.

Dagbesteding Kleurrijk Anders is aangesloten bij de Klachten- en Geschillencommissie van Klachtenportaal Zorg.

Een klacht kan worden ingediend via het online klachtenformulier bij klachtenportaal zorg

Je kunt zelf een klacht indienen, maar ook jouw vertegenwoordiger kan dit namens jou doen.

5. Klachtenfunctionaris

Dagbesteding Kleurrijk Anders beschikt over een onafhankelijke klachtenfunctionaris via Klachtenportaal Zorg.

De klachtenfunctionaris:

- is onafhankelijk en onpartijdig
- ondersteunt jou bij het indienen en bespreken van je klacht
- werkt vertrouwelijk
- is gratis beschikbaar



Na ontvangst van jouw klacht neemt de klachtenfunctionaris contact met je op. Je krijgt de ruimte om jouw klacht toe te lichten. Alleen met jouw toestemming wordt Manuela Kuiper als zorgaanbieder geïnformeerd.

De klachtenfunctionaris kijkt of bemiddeling mogelijk is en kan hierbij aanwezig zijn. Binnen 6 weken ontvang je een schriftelijke reactie van Kleurrijk Anders. Daarnaast ontvang je een afsluitende brief van de klachtenfunctionaris met het resultaat van de afhandeling.

6. Van klacht naar geschil

Ben je niet tevreden over de afhandeling van jouw klacht, of komen we samen niet tot een oplossing? Dan wordt de klacht een geschil.

Je kunt dit geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. De klachtenfunctionaris kan je hierbij ondersteunen.

De Geschillencommissie:

- is onafhankelijk en onpartijdig
- doet binnen 6 maanden uitspraak
- geeft een bindend oordeel waar geen beroep tegen mogelijk is

7. Privacy

De klachtenfunctionaris verwerkt jouw klacht en persoonsgegevens volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (**AVG**).

Klachtenportaal Zorg registreert klachten anoniem voor kwaliteitsdoeleinden.

8. Registratie

Dagbesteding Kleurrijk Anders registreert alle klachten in een apart klachtenregister. Hierin worden opgenomen:

1. Datum van indiening
2. Naam van de klager
3. Naam van de beklaagde



4. Korte omschrijving van de klacht
5. Categorie (personen, begeleiding, samenwerking, anders)
6. Uitspraak van de klachtencommissie
7. Eventuele aanbevelingen

9. Publicatie en wijziging

Deze klachtenregeling wordt gepubliceerd op de website van Dagbesteding Kleurrijk Anders en is onderdeel van het intakepakket.

Dagbesteding Kleurrijk Anders behoudt zich het recht voor deze klachtenregeling te wijzigen. De meest actuele versie wordt altijd op de website gepubliceerd.

Dagbesteding Kleurrijk Anders

Manuela Kuiper
Hoofdstraat 64
8401 CB Gorredijk