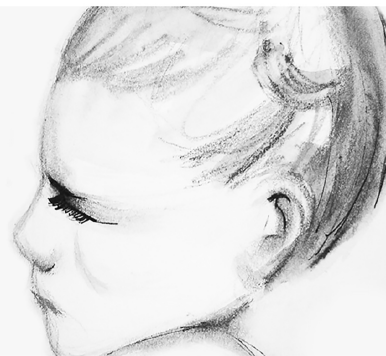


Klachtenprocedure

LYNKE ZORG&KUNST



Juulsatelier valt onder Lynke Zorg&Kunst.

Heeft u een klacht dan kunt u dit bij Lynke Zorg&kunst indienen of zoals hieronder beschreven bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Onderaan dit formulier vindt u een klachtenformulier. Deze kunt u invullen en mailen naar info@lynke.nl. Lynke zal vervolgens in gesprek gaan met u om te kijken of er een passende oplossing is.



Niet tevreden?

We streven er naar dat u zich op uw gemak en thuis voelt bij JUULS ATELIER en dat u positief bent over de begeleiding. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt, familie of belanghebbende niet tevreden bent over de begeleiding, dienstverlening of over de manier waarop u bent bejegend. Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Dat is jammer, want klachten kunnen bijdragen aan het verbeteren van de situatie voor u en voor ons. Een klacht zien wij bij naam dan ook liever als een advies om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Wanneer u ontevreden bent en hierover een klacht wilt uiten, bespreekt u dit dan eerst met de betreffende persoon zelf. Een gesprek kan vaak al veel oplossen. Het kan echter gebeuren dat het niet lukt om tot een oplossing te komen of dat u de klacht niet met de betrokkene wilt bespreken. Dan zal JUULS ATELIER een onafhankelijke klachtenfunctionaris inschakelen waarmee u uw klacht kunt bespreken.

Klachtenfunctionaris onafhankelijk

De klachtenfunctionaris is onpartijdig, informeert, adviseert en luistert en kan, als u dat wilt, bemiddelen om uw klacht op te lossen. Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. U kunt altijd bij haar terecht om over het voorval te praten. Het kan zijn dat u een ontevredenheid alleen wilt melden of een signaal wilt afgeven. Als u streeft naar een oplossing kan zij voor u bemiddelen of een gesprek tot stand brengen met de betrokkene. Zij kan u ook op de hoogte brengen van andere mogelijkheden. De klachtenfunctionaris probeert u en de betrokkene bij elkaar te brengen door bemiddeling, hoor en wederhoor toe te passen. Zij oordeelt niet en geeft dus geen oordeel. Uw informatie

wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).

U hebt de mogelijkheid ondersteuning in te schakelen.

Kijk op de website:

<https://adviespuntzorgbelang.nl/klachten-in-de-zorg>

Onafhankelijke hulp

De cliëntondersteuners zijn werkzaam bij Adviespunt Zorgbelang en daarom onafhankelijk van uw gemeente of zorgverlener. De cliëntondersteuners luisteren, denken met u mee en bieden advies. Ze hebben geheimhoudingsplicht. De dienstverlening is gratis.

JUULS ATELIER KLACHTFORMULIER

Datum:	
Naam Klager:	
Adres:	
Woonplaats:	
Telefoonnummer:	
Handtekening:	

Wat is uw klacht?

--

Heeft u nog opmerkingen of verbetertips?

--

(Onderstaande alleen in te vullen wanneer het formulier door iemand anders is ingevuld)

Naam:	
Relatie tot persoon:	
Handtekening:	