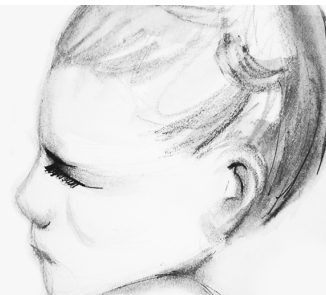




LYNKE ZORG&KUNST



### **Klachtenregeling JuulsAtelier (Wkkgz)**

#### **1. Inleiding**

Juulsatelier vindt het belangrijk dat deelnemers, familie en andere betrokkenen hun ervaringen kunnen delen. Wanneer iemand ontevreden is over de zorg of begeleiding, nemen wij dit serieus. Deze klachtenregeling beschrijft hoe klachten worden behandeld volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Het doel van deze regeling is:

- klachten zorgvuldig te behandelen
- samen tot een oplossing te komen
- de kwaliteit van onze zorg en begeleiding te verbeteren

#### **2. Wat is een klacht**

Een klacht is een uiting van onvrede over:

- de begeleiding of bejegening door medewerkers of vrijwilligers
- de kwaliteit van zorg of ondersteuning
- de organisatie van activiteiten of dagbesteding
- de veiligheid of sfeer binnen de organisatie

#### **3. Wie kan een klacht indienen**

Een klacht kan worden ingediend door:

- deelnemers van JuulsAtelier
- familie of mantelzorgers
- wettelijk vertegenwoordigers

- nabestaanden

#### **4. Bespreken van onvrede**

Wij stimuleren om onvrede eerst te bespreken met de betrokken medewerker of begeleider. Vaak kan een probleem in een gesprek snel worden opgelost. Als dit niet lukt of als iemand dit niet prettig vindt, kan er een formele klacht worden ingediend.

#### **5. Indienen van een klacht**

Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:

- mondeling
- schriftelijk
- via e-mail
- via een klachtenformulier (te vinden op de website en op blz 11 van dit boek)

Een zorgvrager kan een klachtenformulier invullen, te vinden op de volgende pagina. Wanneer de zorgvrager en Lynke van den Eertwegh er samen niet uitkomen, kan er een klacht worden voorgelegd aan een geschilleninstantie. De klacht wordt ingediend bij de klachtenfunctionaris. Zie pagina 14 wat hier de volgende stappen van zijn.

#### **Contactgegevens Klachtencommissie**

Klachtenfunctionaris intern JuulsAtelier  
Juul Hogeling  
Thomas a Kempislaan 13  
6822LR Arnhem  
[juulhogeling@gmail.com](mailto:juulhogeling@gmail.com)  
0638343985

Klachtenfunctionaris extern JuulsAtelier  
Erisietsmisgegaan.nl  
E-mail: [info@erisietsmisgegaan.nl](mailto:info@erisietsmisgegaan.nl)  
Tel.: 035 2031585

Van Weedestraat 3  
3761 CA, Soest  
Postbus 3045  
3760 DA, Soest

#### **Afhandelingstermijn van de ingediende klacht**

Ontvangstermijn binnen 1-5 werkdagen  
Inhoudelijke reactie / oplossing binnen 2 tot 4 weken

We informeren de indiener van de klacht tijdig over het termijn van behandeling en uitkomst klacht.