

Klachtenregeling

Een klacht indienen

Door een klacht in te dienen kunt u formeel kenbaar maken dat u ontevreden bent over een gebeurtenis of gang van zaken. Dit kan gaan over alle aspecten van de organisatie of medewerkers gedurende de periode dat u een overeenkomst hebt met KleurSpel. Als u een klacht hebt of ontevreden bent, dan kunt u:

1. Het beste eerst een gesprek aan gaan met degene die de klacht betreft. In de meeste gevallen komt u dan tot een oplossing. Wij zijn per mail bereikbaar op info@kleurspel.nl en telefonisch op 06-29482479. U kunt gebruik maken van het klachtenformulier (zie bijlage) om uw klacht kenbaar te maken.
2. Kunt u altijd contact opnemen met de klachtenfunctionaris van de FVB, de beroepsvereniging waarbij wij zijn aangesloten. U kunt een klacht indienen door een mail te sturen naar klacht@vaktherapie.nl of een brief naar FVB, Faveling 253, 3524 BN UTRECHT. Meer informatie kunt u vinden op <https://www.vaktherapie.nl/klacht>.

Geschilleninstantie

Belangrijker dan de bemiddeling van de klachtenfunctionaris is de inzet, het nemen van verantwoordelijkheden, het vermogen van de zorgaanbieder een klacht op te lossen (met ondersteuning van de klachtenfunctionaris). Bovendien staat het u vrij - indien de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot het door u gewenste resultaat leidt - u te wenden tot de onafhankelijke en door het ministerie van VWS erkende geschilleninstantie Zorggeschil. Dit kan alleen na het doorlopen van het eerste traject en na het oordeel van de zorgaanbieder. Met ingang van 18-12-2017 is onze praktijk bij Quasir/ Zorggeschil aangesloten. De geschilleninstantie Zorggeschil is gemachtigd om bindende adviezen uit te brengen om zo tot een schikking tussen de partijen te komen. U kunt uw klacht hier melden: <https://zorggeschil.nl/melding/>.

Klachtenformulier

Door middel van ondertekening verklaart u akkoord te zijn met de gemaakte afspraken betreffende de door u ingediende klacht (zie klachtenregeling).

Ingevuld door

Naam	
Datum	

Persoonlijke gegevens

Naam ondergetekende	
Naam kind (indien van toepassing)	
Geboortedatum	
Adres	
Postcode & woonplaats	
Telefoonnummer	
E-mail	

Omschrijving van de klacht

--

Ondertekening

Naam & handtekening	
Datum & plaats	