

## Klachtenreglement “Zinvolle-dag”

### Heeft u een klacht? Dit kunt u doen.

Het kan voorkomen dat u ontevreden bent over de dagbesteding bij “Zinvolle dag”, bijvoorbeeld over de behandeling door een medewerker of de organisatie.

Wij nemen klachten serieus en bieden verschillende mogelijkheden om deze kenbaar te maken.

U kiest zelf welke weg het beste bij u past.

### Stap 1: Bespreek de klacht direct

Probeer uw klacht eerst informeel op te lossen:

1. Bespreek het probleem op een rustig moment met Trudie van Ginkel (coördinator).
2. Maak eventueel een afspraak en neem gerust een vertrouwd persoon of vertegenwoordiger mee.

### Stap 2: Ondersteuning bij het indienen van een klacht

Lukt een informeel gesprek niet of wilt u begeleiding? Dan kunt u terecht bij:

#### 1. Vertrouwenspersoon van “Zinvolle dag”

dhr. : **E. Top**

Telefoon: **0318-484791**

E-mail: [info@top-zorgadvies.nl](mailto:info@top-zorgadvies.nl)

De vertrouwenspersoon behartigt uw belangen en ondersteunt u bij het voeren van gesprekken.

#### 2. Klachtenfunctionaris van Coöperatie Boer en Zorg

3. E-mail: [klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl)

De klachtenfunctionaris:

4. Luistert naar uw verhaal.
5. Bemiddelt bij conflicten.
6. Geeft advies over vervolgstappen.

#### 3. Cliëntvertrouwenspersoon (bij vrijheidsbeperking, Wet zorg en Dwang)

7. Bij klachten over onvrijwillige zorg of beperkingen kunt u terecht bij een speciaal aangestelde vertrouwenspersoon. Vraag de klachtenfunctionaris om contactgegevens voor uw regio.

### Stap 3: Externe klachtenafhandeling

Als je er met Trudie van Ginkel, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, Dan kunt u een beroep doen op de onafhankelijke Stichting Klachtenregeling Zorg (SKZ) via Solopartners:

8. Zij onderzoeken uw klacht objectief en helpen bij het vinden van een oplossing.

**Wij streven naar een zorgvuldige en snelle afhandeling van uw klacht.**

# ZINVOLLE-DAG