

## Klachtenregeling

Kr8tig doet er alles aan om haar dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren en klachten tot een minimum te beperken. Echter, kan het voorkomen dat u alsnog ontevreden bent over de begeleiding of over andere zaken. De organisatie hecht veel waarde aan een transparantie rondom ontevredenheid. Dit reglement beschrijft hoe de organisatie omgaat met klachten.

De voorkeur heeft altijd om eerst de klacht rechtstreeks te melden bij de betreffende begeleider van Kr8tig zodat een gesprek plaats kan vinden. Door uw ervaring te delen weten wij wat we kunnen verbeteren. De begeleider stemt indien nodig af in het teamoverleg. Mocht dit onvoldoende resultaat opleveren, kan er schriftelijk een klacht ingediend worden via onderstaande stappen.

## Klachtenfunctionaris intern

Mocht u er niet uitkomen met de begeleider kunt u contact opnemen met Jochen Swennen ([j.swennen@Kr8tig.nl](mailto:j.swennen@Kr8tig.nl)) of Jim van Erve ([j.vanerve@Kr8tig.nl](mailto:j.vanerve@Kr8tig.nl)).

## Klachtenfunctionaris extern

Mocht u er niet uitkomen met Kr8tig, of direct uw ontevredenheid willen uiten kunt u een officiële klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan u helpen met het vinden van de juiste weg voor het oplossen van uw klacht. U kunt de onafhankelijke klachtenfunctionaris bereiken op de volgende manier:

- Via [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl), u vult het formulier 'klacht indienen' in;
- Contact via de e-mail [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl);
- Of schriftelijk, door de klacht te sturen naar Westerstraat 117, 1601 AD Enkhuizen

Wilt u advies over hoe u kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? Ook dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure op.

## Klacht onderzoeken

Als u de klacht indient bij Kr8tig wordt deze onderzocht door de klachtenfunctionaris. Deze neemt contact met u op om de klacht te bespreken en om uit te leggen wat de vervolgstappen zijn. Ook wordt de klacht besproken met de verantwoordelijke medewerker.

Een vervolgstap kan zijn dat er samen met u gekeken wordt naar een passende oplossing. Het kan ook voorkomen dat wij na het onderzoeken van de klacht geen oplossing kunnen bieden omdat wij de klacht niet gegrond vinden. U kunt dan altijd naar de externe klachtencommissie gaan als u het hier niet mee eens bent.

## Als u het niet eens bent met de oplossing

Wanneer u het niet eens bent met de oplossing of beslissing van ons of u ervoor kiest om rechtstreeks uw klacht in te willen dienen bij een geschillencommissie, dan kan dit ook. Hiervoor zijn wij aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.