

## Klachtenregeling KleurSpel

### **Ontvang je zorg als onderdeel van Zorgkracht 12, de Noordelijke Zorgcoöperatie en heb je een klacht?**

Je kunt gebruik maken van de klachtenregeling van Zorgkracht12: [Klachtenprocedure.pdf \(zorgkracht12.nl\)](#). Ook kun je terecht bij de [cliëntenraad](#) met ideeën, vragen of klachten over Zorgkracht12.

Heb je in de relatie met je zorgverlener iets vervelends meegemaakt, dan kan het fijn zijn om daarover te praten met een onafhankelijke [vertrouwenspersoon](#). Deze luistert naar je verhaal en kan je ook helpen om je klacht of probleem onder de aandacht te brengen van je zorgaanbieder of het bestuur van Zorgkracht 12. Zorgkracht 12 heeft de onafhankelijke organisatie Zorgbelang gevraagd om als vertrouwenspersoon op te treden. Degene van Zorgbelang met wie jij spreekt, staat dus los van Zorgkracht 12.

### **Ontvang je zorg rechtstreeks vanuit KleurSpel of zorg die je zelf betaald en heb je een klacht?**

#### Een klacht indienen

Door een klacht in te dienen kun je formeel kenbaar maken dat je ontevreden bent over een gebeurtenis of gang van zaken. Dit kan gaan over alles dat te maken heeft met de organisatie of medewerkers gedurende de periode dat je een overeenkomst bent aangegaan met KleurSpel. Als je een klacht hebt of ontevreden bent, dan kun je:

1. Een gesprek aan gaan met degene die de klacht betreft. In de meeste gevallen kom je dan tot een oplossing. Wij zijn per mail bereikbaar op [info@kleurspel.nl](mailto:info@kleurspel.nl) en telefonisch op 06-29482479. Je kunt gebruikmaken van het klachtenformulier om aan te geven wat je vervelend vindt (zie bijlage);
2. Altijd contact opnemen met de klachtenfunctionaris van de FVB, de beroepsvereniging waarbij wij zijn aangesloten. Je kunt een klacht indienen door een mail te sturen naar [klacht@vaktherapie.nl](mailto:klacht@vaktherapie.nl) of een brief naar FVB, Fivelingo 253, 3524 BN UTRECHT. Meer informatie kun je vinden op <https://www.vaktherapie.nl/klacht> (Let op: KleurSpel valt onder de geïndiceerde zorg in het kader van de Wet Jeugdzorg of de WMO).
3. Altijd gebruik maken van een cliëntvertrouwenspersoon om je te ondersteunen tijdens het proces. Neem contact op met het [Jeugdstem](#).

#### Geschilleninstantie

Belangrijker dan de bemiddeling van de klachtenfunctionaris is dat KleurSpel als zorgaanbieder laat zien bereid te zijn om de klacht op te lossen. Mocht dit niet het geval zijn of ben je niet tevreden over het resultaat van de klacht, dan kun je contact opnemen met Zorggeschil. Dit is een onafhankelijke en door het ministerie van VWS erkende geschilleninstantie. Alleen na het doorlopen van de eerste stappen om een klacht in te dienen kan er contact met hen worden opgenomen.

Je kunt je klacht dan hier melden: <https://zorggeschil.nl/melding/>.

## Klachtenformulier

Door middel van ondertekening verklaar je akkoord te zijn met de gemaakte afspraken over de door je 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	