

Klachtenregeling Studio Krip

1. Inleiding

Studio Krip vindt het belangrijk dat deelnemers, vertegenwoordigers en andere betrokkenen zich gehoord voelen. Ondanks onze inzet kan het voorkomen dat iemand niet tevreden is over de geboden dagbesteding of de manier waarop hij of zij is behandeld.

Een klacht zien wij als een mogelijkheid om te leren en onze dienstverlening te verbeteren.

Deze klachtenregeling beschrijft hoe klachten kunnen worden ingediend en afgehandeld.

2. Voor wie geldt deze regeling?

Deze regeling geldt voor:

- deelnemers aan de dagbesteding van Studio Krip;
- wettelijk vertegenwoordigers;
- mantelzorgers;
- nabestaanden;
- andere direct betrokkenen.

3. Waarover kan een klacht gaan?

Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op:

- de begeleiding tijdens de theateractiviteiten;
- de bejegening door begeleiders, vrijwilligers, zzp'ers of bestuursleden;
- de organisatie van de dagbesteding;
- de communicatie vanuit Studio Krip;
- andere zaken die verband houden met de dienstverlening van Studio Krip.

4. Bespreek de klacht eerst

Wanneer iemand ontevreden is, moedigt Studio Krip aan om dit eerst te bespreken met de betrokken persoon of met een lid van het Krip Kernteam.

Veel vragen of onvrede kunnen op deze manier snel en prettig worden opgelost.

5. Indienen van een klacht

Wanneer een gesprek niet tot een oplossing leidt of wanneer iemand liever direct een klacht indient, kan dat:

- mondeling;
- telefonisch;
- per e-mail;
- schriftelijk.

De klacht wordt gericht aan het Krip Kernteam.

Bij voorkeur vermeldt de klager:

- naam en contactgegevens;
- een omschrijving van de klacht;
- de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
- wat volgens de klager een passende oplossing zou zijn.

6. Behandeling van de klacht

Na ontvangst van de klacht bevestigt Studio Krip binnen twee weken de ontvangst.

Het Krip Kernteam onderzoekt de klacht zorgvuldig en gaat, waar mogelijk, in gesprek met de betrokkenen.

Het doel is om gezamenlijk tot een passende oplossing te komen.

De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht, een reactie op de klacht. Indien er meer tijd nodig is, wordt de klager hierover geïnformeerd.

7. Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Wanneer een klager ondersteuning wenst bij het indienen of bespreken van een klacht, kan gebruik worden gemaakt van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Studio Krip heeft hiervoor een overeenkomst met Quasir.

De klachtenfunctionaris:

- ondersteunt de klager kosteloos;
- helpt bij het verhelderen van de klacht;
- kan bemiddelen tussen partijen;
- ondersteunt bij het zoeken naar een oplossing.

De contactgegevens van de klachtenfunctionaris staan op de website www.theaterstudiokrip.nl en zijn beschikbaar via het Kernteam.

8. Geschilleninstantie

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de klager het geschil voorleggen aan Stichting Zorggeschil.

Studio Krip is aangesloten bij Stichting Zorggeschil conform de Wet kwaliteit, klach geschillen zorg (Wkkgz).

9. Vertrouwelijkheid

Alle betrokkenen gaan zorgvuldig en vertrouwelijk om met informatie die verband houdt met een klacht.

Persoonsgegevens worden verwerkt overeenkomstig de geldende privacywetgeving.

10. Registratie en verbetering

Studio Krip registreert ontvangen klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.

Klachten worden gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening en de veiligheid van deelnemers verder te verbeteren.

11. Vaststelling

Deze klachtenregeling is vastgesteld door het bestuur van Studio Krip en gepubliceerd op de website van Studio Krip.