

INTERNE KLACHTENREGELING

Dagbesteding De Eilanderij Kolhorn

Bij De Eilanderij vinden wij het belangrijk dat iedereen zich veilig, gehoord en serieus genomen voelt. Toch kan het gebeuren dat een deelnemer, naaste of vertegenwoordiger ergens ontevreden over is. Deze klachtenregeling beschrijft hoe wij daarmee omgaan.

1. Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over:

- de begeleiding tijdens de dagbesteding
- de manier waarop u bent behandeld
- communicatie of afspraken
- de organisatie van de dagbesteding
- alles wat u als onprettig of onjuist ervaart

2. Eerst samen bespreken

Wij vinden het belangrijk om klachten zo laagdrempelig mogelijk op te lossen. Daarom vragen wij u om een klacht eerst te bespreken met:

- Anneke Schuitmaker of
- Jeck Schuitmaker

Dit kan mondeling of schriftelijk. Vaak kan een gesprek al duidelijkheid of een oplossing geven.

3. Lukt dat niet of wilt u dat liever niet?

Als u de klacht niet met ons wilt bespreken, of als u er samen met ons niet uitkomt, dan kunt u terecht bij een onafhankelijke klachteninstantie.

De Eilanderij is aangesloten bij:

[Erisetsmisgegaan.nl](https://erisetsmisgegaan.nl)

(Onafhankelijke klachten- en geschilleninstantie)

Deze organisatie behandelt klachten volgens de wettelijke Klachtenregeling en het Geschillenreglement Wkkgz. Zij zijn volledig onafhankelijk van De Eilanderij.

De contactgegevens en het officiële reglement van deze klachteninstantie ontvangt u bij de start van de dagbesteding en zijn op verzoek altijd beschikbaar.

4. Wat gebeurt er met uw klacht?

- Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld
- U wordt serieus genomen
- U kunt ondersteuning krijgen van een klachtenfunctionaris
- Er wordt gezocht naar een zorgvuldige en eerlijke oplossing

5. Geen nadelige gevolgen

Het indienen van een klacht heeft ****geen enkele negatieve invloed**** op uw deelname aan de dagbesteding. U mag altijd uw mening geven of een klacht indienen.

6. Vragen

Heeft u vragen over deze klachtenregeling?

Dan kunt u contact opnemen met:

De Eilanderij Kolhorn

Anneke Schuitmaker - Verduin/ Jeck Schuitmaker

Ansjoviskade 22-A, 1767 EB Kolhorn

E-mail: kolhorn@eilanderij.nl

Telefoon: 06-16594302

Plaats: Kolhorn

Datum: 12 december 2025

Ondertekening:

Anneke Schuitmaker - Verduin Jeck Schuitmaker