Katja Neurink
professional organizer

Klachtenregeling

KATJA NEURINK

Laatst bijgewerkt: 20 maart 2026

Inleiding

Katja Neurink hecht grote waarde aan de tevredenheid van cliënten en streeft naar open en transparante communicatie. Ondanks deze inzet kan het voorkomen dat een cliënt niet tevreden is over de dienstverlening.

In dat geval biedt deze klachtenregeling een duidelijke, laagdrempelige en zorgvuldige procedure voor het behandelen van klachten. De regeling is opgesteld in overeenstemming met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

1. Indienen van een klacht

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend:

- Schriftelijk (per e-mail of per post)
- Mondeling, telefonisch of tijdens een gesprek
- Via de onafhankelijke klachtenfunctionaris (zie punt 4)

Een klacht kan worden ingediend zonder dat Katja Neurink hiervan vooraf op de hoogte is gesteld.

2. Behandeling van de klacht

Na ontvangst van een klacht geldt de volgende procedure:

- De cliënt ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst.
- De klacht wordt binnen maximaal zes weken behandeld en afgehandeld.
- Indien nodig wordt samen met de cliënt gezocht naar een passende oplossing of bemiddeling.

Wanneer de afhandeling meer tijd vraagt, wordt de cliënt hierover tijdig geïnformeerd. Daarbij wordt een toelichting gegeven en een nieuwe termijn afgesproken.

3. Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Katja Neurink is aangesloten bij de Klachtenregeling Zorg. Deze bestaat uit een abonnement op een klachtenfunctionaris, ondergebracht bij de organisatie Quasir en een abonnement op de geschilleninstantie, ondergebracht bij de Stichting Zorggeschil.

De klachtenfunctionaris:

- is kosteloos beschikbaar voor cliënten
- ondersteunt bij het formuleren en indienen van een klacht

- kan bemiddelen tussen cliënt en zorgverlener indien gewenst
- behandelt de klacht objectief en onafhankelijk

Contactgegevens klachtenfunctionaris:
Quasir – Expertisecentrum Klachten en Calamiteiten Zorg (www.quasir.nl)

T: 085-4874012
E: info@quasir.nl
W: www.quasir.nl

Nadat de klacht via het online formulier is ingediend, zorgt de klachtenfunctionaris van ZZP'er in de Zorg ervoor dat deze schriftelijk wordt gedeeld met Katja Neurink.

4. Geschilleninstantie

Indien een cliënt zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtenbehandeling en van mening is dat de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan het geschil worden voorgelegd aan een erkende geschilleninstantie. Katja Neurink is hiervoor aangesloten bij geschilleninstantie Zorg Stichting Zorggeschil (www.zorggeschil.nl). De behandeling van het geschil vindt plaats volgens het reglement van deze geschilleninstantie.

5. Klachtenjaarverslag

Conform de Wkkgz wordt jaarlijks een klachtenjaarverslag opgesteld. Hierin wordt opgenomen:

- het aantal ontvangen klachten
- de aard van de klachten (op hoofdlijnen)
- de wijze van afhandeling
- eventuele verbetermaatregelen naar aanleiding van klachten

Het klachtenjaarverslag is op aanvraag beschikbaar voor cliënten, toezichthouders en opdrachtgevers.