



Klachtenregeling Umani

Dienst: Persoonlijke Begeleiding

Versie: 1.0

Datum: Mei 2026

1. Begripsbepalingen

- Klacht: Een uiting van ontevredenheid over de geleverde dienst, de wijze waarop de dienst is verleend, of het gedrag van de zzp'er.
- Klager: De persoon die de klacht indient (cliënt, vertegenwoordiger, of opdrachtgever).
- ZZP'er: Femke Wiersma, verantwoordelijk voor de uitvoering van de persoonlijke begeleiding.

2. Doel van de regeling

Deze regeling heeft als doel:

- Klachten op een toegankelijke, transparante en onafhankelijke wijze te behandelen.
- De kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.
- De relatie tussen de zzp'er en de klager te herstellen of te behouden.

3. Indienen van een klacht

- Hoe? Klachten kunnen schriftelijk (per e-mail of brief) of mondeling (telefonisch of tijdens een gesprek) worden ingediend.
- Waar?
 - Per e-mail: mail@femkewiersma.nl
 - Per post: Sylspaed 3, 8711 EB Workum
 - Telefoon: 06-48503522
- Termijn: Binnen 6 weken na de gebeurtenis waarover geklaagd wordt.

4. Behandeling van de klacht

- Bevestiging: Binnen 5 werkdagen ontvangt de klager een bevestiging van ontvangst.
- Onderzoek: De zzp'er onderzoekt de klacht en streeft ernaar deze binnen 4 weken af te handelen.
- Onafhankelijkheid: Bij complexe klachten of geschillen kan een externe,

onafhankelijke mediator worden ingeschakeld (bijv. via [ZZP Nederland Klachtenregeling Zorg](#)).

- Kosteloos: Het indienen en behandelen van een klacht is gratis voor de klager.

5. Afhandeling en uitkomst

- De zzp'er deelt de uitkomst van het onderzoek schriftelijk mee aan de klager.
- Als de klager niet tevreden is met de afhandeling, kan deze binnen 4 weken een verzoek tot heroverweging indienen.
- Bij aanhoudende ontevredenheid kan de klager zich wenden tot een externe klachtencommissie (bijv. de Landelijke Klachtencommissie Zorg of een door de gemeente Súdwest-Fryslân erkende instantie).

6. Registratie en evaluatie

- Alle klachten worden geregistreerd in een klachtenlogboek (met datum, aard van de klacht, afhandeling en uitkomst).
- Jaarlijks wordt geëvalueerd of de klachtenregeling effectief functioneert en of aanpassingen nodig zijn.

7. Vertrouwelijkheid en privacy

- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld, in overeenstemming met de AVG (Algemene verordening gegevensbescherming).

8. Publicatie

- Deze klachtenregeling is openbaar en wordt op verzoek aan klanten verstrekt.
- De regeling is te vinden op www.femkewiersma.nl of op aanvraag.

9. Slotbepalingen

- Deze regeling treedt in werking op 1 mei 2026 en kan door de zzp'er worden gewijzigd.
- Wijzigingen worden aan klanten meegedeeld.