



Klachtenprocedure



Datum: 21 maart 2023

Versie: 0.1

Auteur: E. Nijveld

Status: Definitief



Hebt u een klacht?

Het kan gebeuren dat u een klacht hebt over de zorgboerderij. Een klacht is dat u aangeeft dat u ontevreden bent over hoe u behandeld wordt door de zorgboerderij of een medewerker van de zorgboerderij.

Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om uw klacht kenbaar te maken. U bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid u daarvoor gebruikt.

1. Bespreek de klacht met uw begeleider op een rustig tijdstip.
2. Maak met een van de zorgcoördinatoren een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel uw vertegenwoordiger(s) mee.
3. Ga een gesprek aan met een vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. Dhr. Dr. J. Steijsiger. Zijn telefoonnummer is via de zorgcoördinatoren te verkrijgen.
4. Komen we er onderling niet uit, dan kunt u gebruik maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Stichting Zorgboerderij de Borkeld is aangesloten bij Quasir, expertisecentrum klachten, calamiteiten en geschillen. Een klachtenfunctionaris ondersteunt u in het proces van indienen en bemiddelen. Zie ook de website www.quasir.nl.

U kunt op de volgende wijze uw verzoek tot klachtenbemiddeling kenbaar maken:

- Telefonisch via: 085-4874012
- Via email: bemiddeling@quasir.nl, **t.a.v. coördinator Klachtenbemiddeling**
- Per brief: Quasir, t.a.v. afdeling Klachtenbemiddeling, Postbus 1021, 7940 KA Meppel

Vermeld in de mail of brief:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief;
- De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie u een klacht indient;
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht hebt;
- De reden waarom u hier een klacht over hebt;
- Een beschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;

Een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir adviseert u over en helpt u bij het formuleren van uw klacht en onderzoekt mogelijke oplossingen. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht. Het kan zijn dat u wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij langskomt om meer informatie te vragen aan u en aan de zorgboerderij. Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of uw klacht terecht is en welke dingen de zorgboerderij en u zouden kunnen verbeteren.