

Informatie en klachtenprocedure

Beste deelnemer van Het Groene Hart of ouders/vertegenwoordiger,

Wij vinden het belangrijk dat jij je veilig, gehoord en prettig voelt op onze zorgboerderij. Toch kan het voorkomen dat je ergens ontevreden over bent of een klacht hebt. In deze brief leggen wij uit hoe wij hiermee omgaan.

Besprek het met ons

Wanneer je ergens meezit, vragen wij om dit zo snel mogelijk met ons te bespreken. Vaak kunnen we samen in een gesprek al tot een passende oplossing komen.

Je kunt hiervoor terecht bij:

- een begeleider;
- Bianca, Jim of Mandy.

Wij nemen iedere vraag, opmerking of klacht serieus en behandelen deze respectvol en vertrouwelijk

Waarover kun je een klacht indienen?

Een klacht kan bijvoorbeeld gaan over:

- de begeleiding of omgang op de zorgboerderij;
- afspraken of communicatie;
- veiligheid of welzijn;
- werkzaamheden of activiteiten;
- de overeenkomst of gemaakte afspraken.

Hoe werkt de klachtenprocedure?

Kom je er samen niet uit? Dan kun je een officiële klacht indienen. Dit mag schriftelijk of via e-mail.

Wij:

- bevestigen de ontvangst van de klacht;
- bespreken de klacht zorgvuldig;
- luisteren naar alle betrokkenen;
- zoeken samen naar een passende oplossing.

Binnen uiterlijk 6 weken ontvang je een schriftelijke reactie met uitleg over de afhandeling van de klacht. Wanneer meer tijd nodig is, kan deze termijn eenmalig met maximaal 4 weken worden verlengd. Je wordt hierover tijdig geïnformeerd.

Onafhankelijke ondersteuning

Wanneer je behoefte hebt aan onafhankelijke ondersteuning bij een klacht, kun je contact opnemen met het Klachtenloket Zorg. Hier kun je gratis terecht voor informatie en advies. Ook kan een onafhankelijke klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. De klachtenfunctionaris kan helpen bij het formuleren van een klacht en zoeken naar een passende oplossing.

De actuele contactgegevens van het Klachtenloket Zorg en de Geschillencommissie Zorg Algemeen zijn te vinden via www.degeschillencommissiezorg.nl en 070 - 310 53 92 en info@klachtenloket-zorg.nl.



Informatie en klachtenprocedure

Externe klachtenregeling

Zorgboerderij Het Snuitje is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen. Ben je niet tevreden over de afhandeling van jouw klacht en is er geen passende oplossing gevonden? Dan kun je het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg Algemeen. Deze commissie is onafhankelijk en doet een bindende uitspraak over het geschil. Voor meer informatie hierover kijkt u op: www.degeschillencommissiezorg.nl.

Registratie van klachten

Klachten worden vertrouwelijk geregistreerd en zorgvuldig afgehandeld. Meldingen en klachten gebruiken wij om de kwaliteit van onze begeleiding en dienstverlening te verbeteren.

Wetgeving

Zorgboerderij Het Snuitje beschikt over een laagdrempelige klachtenregeling conform de eisen van de: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Contactgegevens

Zorgboerderij Het Snuitje
www.zorgboerderijhetsnuitje.nl

E-mail: info@zorgboerderijhetsnuitje.nl

Met vriendelijke groet,
Team Zorgboerderij Het Snuitje

Jim, Mandy en Bianca