



Heb je een klacht, wat kan je dan doen?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de zorgboerderij. Een klacht is dat je aangeeft, dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt, door de zorgboerderij of een medewerker van de zorgboerderij. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken.

Het klachtenreglement en de klachtenprocedure van de zorgboerderij Burgthoeve staan ook op de website vermeld: www.burgthoeve.nl. Dit is altijd de meest recente versie.

Klachtenreglement “Cliënten zorgboerderij Burgthoeve”:

- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met je persoonlijk begeleider;
- Maak met je persoonlijk begeleider afspraken over hoe je de behandeling van de klacht verder wilt oppakken. Denk hierbij aan eventueel een aanvullend gesprek met betrokkenen, vertegenwoordiger, familie;
- Maak je klacht kenbaar bij de directie van de Burgthoeve. Je kunt bellen, mailen of een persoonlijk gesprek aanvragen. Bellen kan naar 0412-492419 of 06-25150430. Mailen kan naar info@burgthoeve.nl.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de Burgthoeve. De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang. Contactgegevens vertrouwenspersoon:
 - Huub de Jong
06-10934245

Je persoonlijk begeleider, directie en/of vertrouwenspersoon gaan samen met jou in gesprek om de klacht naar ieders tevredenheid zo goed mogelijk op te lossen.

Klachtenprocedure “Cliënten zorgboerderij Burgthoeve”:

De stappen van de klachtenprocedure zijn als volgt:

- De client dient conform klachtenreglement zijn/haar klacht kenbaar te maken;
- De klacht dient binnen 1 maand, na het incident waarop de klacht betrekking heeft, te worden ingediend om in behandeling te worden genomen;
- De klacht zal binnen 2 weken behandeld worden;
- Indien je contact hebt opgenomen met de directie via mail, zal de directie binnen 5 werkdagen contact met je opnemen. Vanaf het moment van contact met de directie geldt de 2 weken behandelingstermijn;
- Als de klager na afhandeling van de klacht nog steeds ontevreden is over de oplossing, wordt de klachtenprocedure herhaald;
- Redenen voor het niet bevredigend kunnen oplossen van de situatie worden schriftelijk vastgelegd en doorgegeven aan de directie. Totdat de zaak tot tevredenheid van alle betrokken partijen is opgelost;
- Vertrouwelijkheid: niemand anders dan in de klachtenprocedure betrokken personen krijgen inhoudelijke informatie over de klacht en de behandeling daarvan, mondeling noch schriftelijk.