



Klachtenregeling

Mocht het zo zijn dat u, als deelnemer of als familie van een van onze deelnemers, niet tevreden bent over de begeleiding van u zelf, uw vader of moeder of uw kind of over de manier waarop u of uw familie wordt behandeld door een medewerker van de zorgboerderij, dan zijn er meerdere mogelijkheden om uw ontevredenheid te uiten of uw klacht kenbaar te maken.

Wij vinden het belangrijk dat als er iets is wat bij u ontevredenheid oproept, dat u dan gelijk belt of mailt naar de zorgboerderij. Alle medewerkers zetten zich in om u of uw familie een fijne tijd op de boerderij te geven, maar er kan iets voorvallen wat irritatie oproept. Wij zijn een transparante organisatie waarin wij communicatie belangrijk vinden. Wij lossen eventuele klachten het liefst zo snel mogelijk samen met u op.

Wat te doen bij een klacht?

1. Als er iets is wat ontevredenheid oproept of u heeft een klacht, bel dan Caroline Snoeij op 0342-401253 of 06-13223688 of mail haar: carolinesnoeij@boerderijparadijs.nl.
2. Er wordt dan zo snel mogelijk een gesprek gepland om over de klacht, het ongenoegen te praten met elkaar. Dit gesprek voeren we altijd met twee personen van de boerderij.
3. Na dit gesprek lassen we een rustperiode van een week in om goed na te denken over een oplossing.
4. Daarna hebben we een tweede gesprek met daarin de bespreking van de oplossing.
5. Als we niet samen tot een oplossing kunnen komen, sturen we u graag door naar de onafhankelijk vertrouwenspersoon van de Coöperatie Boer en Zorg, Anna Kempe, email: vertrouwenspersoon@boerenzorg.nl, telefoon 06-20017978. <https://www.cooperatieboerenzorg.nl/organisatiestructuur/vertrouwenspersoon>

Het is ook mogelijk om met behulp van een onafhankelijk vertrouwenspersoon een klacht in te dienen. Bij de Advies en Klachtenbureau Jeugdhulpverlening (AKJ) werken vertrouwenspersonen die u kunnen helpen bij het doen van een klacht. Zij kunnen u helpen als er ontevredenheid is over hoe er om wordt gegaan met de klacht. Ook geven zij advies over hoe een klachtenbrief te schrijven. Kijk hiervoor op de site van het AKJ: www.akj.nl