Reformatorische Zorgboerderij
'de 3 margen'

Klachtenreglement zorgboerderij 'de 3 margen' **Bijlage 6**

In dit document wordt de procedure beschreven die u moet volgen wanneer u een klacht in wilt dienen tegen zorgboerderij 'de 3 margen'.

Wanneer u een klacht heeft of niet tevreden bent, kunt u terecht bij de volgende personen. Wij investeren in het contact met de ouders en of verzorgers van onze deelnemers. Daarom gaan wij ervan uit dat we klachten en of zorgen met elkaar kunnen oplossen.
Indien u een klacht heeft bespreekt u deze in eerste instantie met de betrokken persoon.
Komt u er niet uit dan kunt u de klacht bespreken met de leidinggevende van de zorgboerderij.
Komt u ook nu niet uit, dan kan er een beroep worden gedaan op de vertrouwenspersoon of de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij.
De belangrijkste rol van de vertrouwenspersoon is opvang en vervolgens met hem/haar te zoeken naar de meest optimale oplossing voor zijn klacht. Als het even kan zoekt de vertrouwenspersoon naar een informele oplossing, dat wil zeggen een oplossing die bevredigend is voor u als klager. De vertrouwenspersoon staat in dat proces naast de klager.

De klachtenfunctionaris denkt met u mee en geeft u advies in hoe u uw klacht het beste kunt delen met de zorgboerderij. Daarnaast kan de klachtenfunctionaris helpen om de klacht en of zorgen op te lossen. Eventueel ondersteunt de klachtenfunctionaris u als u de klacht door de klachtencommissie wilt laten behandelen.

Het indienen van een klacht kan mondeling maar ook schriftelijk via een mail of een brief. Dit mag door de deelnemers zelf gedaan worden of door zijn ouders en of verzorgers. Er zal altijd gereageerd worden door de leidinggevende op de klacht. Dit kan mondeling in een gesprek of schriftelijk via de mail. Wanneer de leidinggevende het nodig acht, zal er contact opgenomen worden met de vertrouwenspersoon om de klacht te bespreken en om advies in te winnen.

Voor een specifieke beschrijven van de te nemen stappen in het klachtenreglement verwijzen we u naar de uitdeelbrief 'Heb je een klacht?' Dit reglement zal één keer in de twee jaar geëvalueerd worden.

De contactgegevens van de vertrouwenspersoon zijn:
Mevrouw M. de Jong-van de Bosch
Buitenom 5, 2821BN Stolwijk 0182-367070

De contactgegevens van de klachtenfunctionaris zijn:
J&C Professional Services Carla Rutgers Zwaluwsedijk 5 4926 SG Lage Zwaluwe Tel: 0168-483025 /06 53181754 email: carlaru@hotmail.com

Contactgegevens klachtencommissie Landbouw &Zorg:
Klachtencommissie Landbouw en zorg
p/a Federatie Landbouw en Zorg
Postbus 54, 3780 BB Voorthuizen

Daarnaast zijn wij aangesloten bij het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg. Iedereen kan hier gebruik van maken, ook kinderen onder de 18 jaar. Zie www.akj.nl

akj vertrouwenspersonen in de jeugdhulp