

Klachtenreglement Zorgboerderij de Broekse Hoeve

1. Inleiding

Zorgboerderij de Broekse Hoeve vindt het belangrijk dat iedereen zich prettig, veilig en serieus genomen voelt. Toch kan het gebeuren dat er iets misgaat of dat iemand ontevreden is. Dit klachtenreglement beschrijft op welke manier cliënten of hun vertegenwoordigers een klacht kunnen indienen en hoe deze wordt behandeld.

Wij volgen de regels van de **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)** en zijn aangesloten bij de **Federatie Landbouw en Zorg**. Wij streven naar een open en transparante afhandeling van klachten.

2. Definities

- **Klacht:** Een uiting van onvrede over een handeling of beslissing van de zorgaanbieder of een medewerker van de zorgboerderij.
 - **Cliënt:** Degene die gebruikmaakt van de zorg- en/of dienstverlening van de zorgboerderij.
 - **Vertegenwoordiger:** Degene die namens de cliënt optreedt, bijvoorbeeld een ouder, partner of wettelijke vertegenwoordiger.
 - **Klachtenfunctionaris:** Een onafhankelijke persoon die cliënten ondersteunt bij het indienen en afhandelen van klachten.
 - **Geschilleninstantie:** Een erkende, onafhankelijke organisatie waarbij geschillen kunnen worden voorgelegd indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost.
-

3. Interne klachtenprocedure

3.1 Stap 1: Bespreken met betrokkene

Wij moedigen aan om een klacht eerst te bespreken met de betrokken medewerker of met Sanne of Remy van Melfoort. In veel gevallen leidt een open gesprek tot een goede oplossing.

3.2 Stap 2: Formele klacht indienen

Is de klacht na een gesprek niet opgelost, of wilt u de klacht formeel vastleggen? Dan kunt u de klacht schriftelijk of per e-mail indienen bij:

Zorgboerderij de Broekse Hoeve

Broeksteeg 5, 5738 PB Mariahout

info@broekse-hoeve.nl

T.a.v. de klachtenbehandelaar

Vermeld in de klacht:

- Naam van de cliënt en eventuele vertegenwoordiger
- Beschrijving van de klacht (wat is er gebeurd?)
- Datum en plaats van het voorval
- Eventueel: gewenste oplossing

Binnen **5 werkdagen** ontvangt u een ontvangstbevestiging. Binnen **4 weken** ontvangt u een schriftelijke reactie en eventuele oplossing.

4. Ondersteuning door een klachtenfunctionaris

U kunt altijd ondersteuning vragen van een **onafhankelijke klachtenfunctionaris** via de klachtencommissie Landbouw en zorg. Deze kan helpen bij het opstellen van de klacht en bemiddelen tussen u en ons als zorgaanbieder.

Contact via:

Samenwerkende Zorgboeren Zuid

Website: [Klachtenprocedure - SZZ](#)

5. Externe geschillenregeling

Indien u niet tevreden bent met de afhandeling van de klacht, kunt u een formeel geschil indienen bij de erkende geschilleninstantie waar wij bij aangesloten zijn:

Geschilleninstantie Zorggeschil

Website: www.zorggeschil.nl

E-mail: info@zorggeschil.nl

Telefoon: 085 - 130 54 86

De geschilleninstantie doet een bindende uitspraak over het geschil.

6. Registratie en evaluatie

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. Jaarlijks worden klachten geanalyseerd om te kijken of processen verbeterd kunnen worden.

7. Vertrouwelijkheid en bescherming gegevens

De inhoud van de klacht en de gegevens van de klager worden vertrouwelijk behandeld volgens de regels van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

8. Slotbepaling

Dit klachtenreglement treedt in werking op **24-04-2025** en wordt gepubliceerd op de website van Zorgboerderij de Broekse Hoeve en/of verstrekt op aanvraag. Het reglement wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast.