

Klachtenprocedure Zorgboerderij de Bult



Waar zorg geleverd wordt, kan een klacht ontstaan. Het kan gebeuren dat je niet tevreden bent over de zorg die je krijgt op de Zorgboerderij of over een medewerker van de Zorgboerderij. Wij willen dat klachten snel worden uitgesproken en opgelost. Dit kan op verschillende manieren.

Ga in gesprek

Bespreek de klacht met zorgboerin Harriët of een medewerker, rechtstreeks (of samen met een vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris). Indien het een jonge deelnemer betreft, neem indien gewenst je ouders/verzorgers mee.

Maak bij voorkeur een afspraak, zodat er tijd en gelegenheid is om rustig met elkaar in gesprek te gaan.

Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersonen van Zorgboerderij de Bult zijn Roelie Reiling roelie.reiling@gmail.com en Menno Leistra leistra.reiling@gmail.com. Zij zijn beiden predikant geweest, maar zijn met pensioen. De vertrouwenspersonen zijn onafhankelijk en kunnen luisteren, meedenken, een gesprek organiseren of aanwezig zijn bij een gesprek.

Klachtenfunctionaris (CBZ)

De klachtenfunctionaris van Coöperatie Boer en Zorg is Ben Eikelboom. Hij kan je helpen met jouw klacht en bemiddelen om een oplossing te vinden. Wil je iets bespreken, bel dan 06-25 37 76 42 of stuur een e-mail naar klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl.

Jeugdstem (vertrouwenspersonen AKJ)

Iedereen die te maken heeft met jeugdzorg en daar vragen over heeft, of over een klacht wil praten, kan terecht bij Jeugdstem voor informatie, advies of ondersteuning. Kijk voor meer informatie op www.jeugdstem.nl of bel naar 088-555 1000.

Landelijke Klachtencommissie Federatie Landbouw en Zorg (FLZ)

Kom je er na een gesprek niet uit (al dan niet samen met vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris), dan kun je de klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie van de FLZ.

Meer informatie vind je op iar.nl/klachtencommissie-landbouw-en-zorg.

Geschillencommissie Zorg Algemeen

Ben je niet tevreden over de uitkomst van jouw klachtbehandeling? Dan kun je naar de Geschillencommissie Zorg Algemeen gaan. Meer informatie vind je op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/zorg-algemeen/>.

Meer informatie hierover kun je ook opvragen bij de klachtenfunctionaris.

Veelgestelde vragen

Mag ik meteen naar de Landelijke Klachtencommissie FLZ?

Ja, de Bult heeft het keurmerk 'Kwaliteit Laat Je Zien' van de FLZ. Je kunt een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie van de FLZ. De klachtenfunctionaris van CBZ kan je hierbij helpen. Meer informatie vind je op www.iar.nl/klachtencommissie.

Wat is het verschil tussen een cliëntvertrouwenspersoon en een klachtenfunctionaris?

Een cliëntvertrouwenspersoon luistert naar jouw verhaal en helpt je bij het zoeken naar oplossingen. Een klachtenfunctionaris bemiddelt en helpt je bij het indienen van een klacht.