



# Klachtenregeling

Het kan gebeuren dat u als deelnemer, partner, ouders of familie niet tevreden bent over de begeleiding van u, uw partner, uw kind of over de manier waarop u of uw naaste wordt behandeld door een medewerker van de zorgboerderij. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om uw ontevredenheid te uiten en uw klacht kenbaar te maken.

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

Wat te doen bij een klacht?

1. Als er iets is wat ontevredenheid oproept, mail dan gelijk naar ons kwaliteitsteam: [zorg@boerderijparadijs.nl](mailto:zorg@boerderijparadijs.nl).
2. Er wordt dan zo snel mogelijk een gesprek gepland over wat de klacht is. 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 door naar de vertrouwenspersoon van de Cooperatie Boer en Zorg, waarbij wij als boerderij aangesloten zijn.

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](http://www.akj.nl).

De zorgboer is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 van de Wet zorg en dwang en artikel 10:3 van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Wet zorg en dwang of de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg is ingesteld.