



P 11.1 Protocol Klachtenprocedure voor bewoners/ deelnemers

Doel protocol

- Duidelijkheid verschaffen richting team en bewoners en deelnemers tav een klacht
- Duidelijke richtlijnen waar medewerkers naar kunnen handelen en wat bewoners, deelnemers en verwanten kunnen verwachten
- Veilige vertrouwde omgeving creëren voor bewoners en deelnemers door vastleggen van regels

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de zorgboerderij. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door de zorgboerderij of een medewerker van de zorgboerderij.

Wat te doen bij een klacht:

Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken.

Je bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid je daarvoor gebruikt.

- Bespreek de klacht met de zorgboer en/of zorgboerin op een rustig tijdstip.
- Maak met de zorgboer en/of zorgboerin een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel je ouders of vertegenwoordiger(s) mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. de vertrouwenspersoon is er voor u en u belang. Je kunt je hiervoor wenden tot Dini van Lendte, 06-22918313.
- Schrijf een brief naar de landelijke klachtencommissie. Vermeld in de brief:
 - Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief;
 - De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie je een klacht indient;
 - Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt;
 - De reden waarom je hier een klacht over hebt;
 - Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;

Stuur je brief naar:

Klachtencommissie Landbouw en zorg
p/a Federatie Landbouw en Zorg
Postbus 54
3780 BB Voorthuizen

Zorgboerderij 't Haantje
't Haantje 67
7847 TB 't HAANTJE
0591 – 513513
mickeystern@planet.nl
IBAN: NL21 RABO 0114348030
Kvk 04077629
www.zorgboerderijthaantje.nl



“voor unieke mensen”

Woongroep Zweeloo
Kruisstraat 1
7851 AE ZWEELOO
06-30787526
woongroepzweeloo@hotmail.nl
IBAN: NL84RABO0171690192

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij langskomt om meer informatie te vragen aan jou en aan de zorgboerderij. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen de zorgboerderij en jij zouden kunnen verbeteren.

Wil je meer informatie?

Op www.landbouwzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie werkt.

Ontvang je zorg via de Stichting BEZINN kun je je ook bij hen melden.

- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van **Bezinn**:
Dhr. Willem Hulshof. Postbus 213, 9400 AE Assen.
Tel: 06- 29044198
info@dekwestie.nl.

- Of stuur je brief naar :
Interprovinciale Klachtencommissie Groningen/Drenthe
Postbus 30014
9400 RA ASSEN
Telefoon 06-30346998
info@ipkc.nl



Kwaliteitskeurmerk Federatie Landbouw en zorg ■ Arbo Unie keurmerk
BEZINN-lid en daarmee AWBZ erkend ■ Zonoösoen verantwoord bedrijf ■ Erkend SBB leerbedrijf

Protocollen en/of Formulieren mogen niet worden gewijzigd en niet worden gebruikt voor doeleinden buiten de woongroep / zorgboerderij om.

Zorgboerderij 't Haantje
't Haantje 67
7847 TB 't HAANTJE
0591 – 513513
mickeystern@planet.nl
IBAN: NL21 RABO 0114348030
Kvk 04077629
www.zorgboerderijthaantje.nl



“voor unieke mensen”

Woongroep Zweeloo
Kruisstraat 1
7851 AE ZWEELOO
06-30787526
woongroepzweeloo@hotmail.nl
IBAN: NL84RABO0171690192



Kwaliteitskeurmerk Federatie Landbouw en zorg ■ Arbo Unie keurmerk
BEZINN-lid en daarmee AWBZ erkend ■ Zonoösoen verantwoord bedrijf ■ Erkend SBB leerbedrijf

Protocollen en/of Formulieren mogen niet worden gewijzigd en niet worden gebruikt voor doeleinden buiten de woongroep / zorgboerderij om.