



Klachtenprocedure zorgboerderij de Rebus

Heb je een klacht?

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 een medewerker of een vrijwilliger/stagiaire van de Rebus.

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 Carin Hof op een rustig tijdstip .
- Maak met Carin 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. Dit is Mireille Lammens. Zij is te bereiken op 06-10724740
- Bespreek u uw klacht liever met een onafhankelijke vertrouwenspersoon? Dat kan via Zorgbelang. Zij kunnen u begeleiden in het gesprek op de zorgboerderij. Ook kunt u de directeur-bestuurder van SZZ vragen te bemiddelen tussen de zorgboerderij en uzelf. De contactgegevens van de directeur-bestuurder en de vertrouwenspersoon van Zorgbelang vindt u op de website van SZZ.
- Uiteraard kunt u uw klacht ook rechtstreeks bij de klachtencommissie of het klachtenloket indienen.
- Schrijf een brief naar de landelijke klachtencommissie. Vermeld in de brief:
 - Jouw naam, adres ,telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van degene die je helpt bij het maken van de brief;
 - Naam, adres en telefoonnummer van de Rebus en de persoon over wie je een klacht indient;
 - Een zo 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:
De Geschillencommissie, klachtenloket zorg
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

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

Wil je meer informatie?

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