



## D 3612 Klachtenprocedure

### Klachtenprocedure van BOERenHUIS

Uiteraard doen wij er alles aan om de zorg zo goed mogelijk en naar jouw tevredenheid uit te voeren. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. Wij bieden je daarom drie mogelijkheden om je klacht bij ons kenbaar te maken.

### Melden bij medewerker van BOERenHUIS

Als je een klacht hebt kun je dit direct melden bij één van onze medewerkers. Deze zal de klacht met jou bespreken en samen met jou naar een oplossing zoeken.

Kom je er samen niet uit, dan kun je de klacht middens het klachtenformulier schriftelijk indienen bij de directie van BOERenHUIS of via mail ; [monique@boeren-t-huis.com](mailto:monique@boeren-t-huis.com).

Er wordt dan binnen 5 werkdagen telefonisch contact met je opgenomen. De directie zal met jou in gesprek gaan over je klacht met als doel deze naar tevredenheid op te lossen.

Vanzelfsprekend heeft u altijd het recht om rechtstreeks contact op te nemen met onze onafhankelijke externe klachtenfunctionaris zonder tussenkomst van BOERenHUIS .

### Externe klachtenfunctionaris

Is je klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van jouw klacht langer dan zes weken, dan kun je je klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris van BOERenHUIS . De klachtenfunctionaris zal je advies geven met betrekking tot de indiening van een klacht en kan jou eventueel bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Het doel is om klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen. Vanzelfsprekend heb je altijd ook het recht om rechtstreeks je klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.

Je kunt contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris van BOERenHUIS via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl) of vul het klachtenformulier in op de website [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)

### Klachtencommissie

Als de behandeling van jouw klacht niet tot een voor jou goede oplossing heeft geleid of als je geen bemiddeling wenst dan kun je jouw klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie Jeugdwet van BOERenHUIS. Je kunt het geschil binnen vijf jaar na deze kennisgeving voorleggen aan de klachtencommissie.

### Vertrouwenspersoon Jeugdstem

Wil je graag iets in vertrouwen vertellen of melden, dus zonder dat iemand anders te horen krijgt wat er is besproken? Dan kan je gratis terecht bij een onafhankelijke vertrouwenspersoon van stichting Jeugdstem. Deze organisatie is er voor alle kinderen, jongeren, ouders en pleegouders die te maken hebben met de jeugdzorg. Een vertrouwenspersoon kan je advies geven, meegaan naar gesprekken of gewoon een luisterend oor voor jou zijn. Voor meer informatie kan je de website bezoeken [www.jeugdstem.nl](http://www.jeugdstem.nl) of bel je gratis en anoniem naar 088 555 1000.

### Geschilleninstantie

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kún je ervoor kiezen een rechtszaak aan te spannen, maar je kunt er ook voor kiezen om het geschil voor te leggen aan Geschilleninstantie KPZ. Geschilleninstantie KPZ voorziet in een onafhankelijke geschillencommissie die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij Geschilleninstantie KPZ die voldoet aan eisen van de Wkkgz.