



JIJ UNIEK.

Klachtenreglement JijUniek

16-11-2018



Klachtenreglement

JijUniek maakt gebruik van de onafhankelijke klachtencommissie van coöperatie Boer en Zorg. Voor meer informatie kunt u terecht op: www.cooperatieboerenzorg.nl

Klachtenregeling

Alle zorgboerderijen van Coöperatie Boer en Zorg zijn aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg. De Federatie heeft voor de cliënten van haar leden een klachtenprocedure ingericht. Het kan gebeuren dat u een klacht heeft over de zorgboerderij. Een klacht is dat u aangeeft dat u ontevreden bent over hoe de zorgboerderij of een medewerker van de zorgboerderij u behandelt.

Coöperatie Boer en Zorg vindt het belangrijk dat uw klacht snel en accuraat wordt opgepakt. Hiervoor hanteren we een laagdrempelige procedure.

Van belang is te vermelden dat wij de klachten registreren. Deze registratie publiceren wij in het jaarverslag. Daarbij worden alle gegevens volledig geanonimiseerd. Deze gegevens gebruiken we om te leren en waar nodig de zorg en de dienstverlening te verbeteren.

Wat te doen bij een klacht?

Er zijn meerdere mogelijkheden om uw klacht kenbaar te maken. U bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid u daarvoor gebruikt. U kunt hierbij de hulp inroepen van onze **klachtenfunctionaris mevrouw Anna Kempe**.

Contactgegevens

E: klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl

M: 06 20 017 978.

- 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 uw ouders of vertegenwoordigers mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij.
- Vraag een gesprek aan met de directeur van de coöperatie. Zij is bereid om te ondersteunen in een bemiddelingsgesprek tussen u en de zorgboer. Hiervan wordt een verslag opgemaakt wat kan helpen ter afronding of om de klachtencommissie zorgvuldig te informeren als u een vervolgstap wilt zetten.

Schrijf een brief naar de landelijke klachtencommissie. Coöperatie Boer en Zorg kan u ondersteunen in het opstellen van deze brief. Vermeld in de brief:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief.
- De naam, het adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie u een klacht indient.
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht heeft.
- De reden waarom u hier een klacht over heeft.
- Een beschrijving over wat u al heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.
- Stuur uw brief naar: Klachtencommissie Landbouw en Zorg, p/a Federatie Landbouw en Zorg, Postbus 54, 3780 BB Voorthuizen