

## Klachtenregeling Zorgboerderij Erve Tijhuis

U mag ervan uitgaan dat elke zorgverlener zijn vak zo goed mogelijk uitoefent. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de zorg of over de manier waarop de zorgboerderij met u omgaat.

Dan is het goed om dat kenbaar te maken.

Voor u zelf, voor de zorgboerderij, voor andere cliënten en voor de kwaliteit van de zorg.

U bent geheel vrij te kiezen tussen onderstaande mogelijkheden

### **Wat te doen bij een klacht:**

Maak voor u zelf een keuze hoe u de klacht gehoord zou willen hebben.

U kunt in gesprek gaan met de directie van de zorgboerderij eventueel samen met een familielid van u of de mantelzorger.

Tevens bieden wij de mogelijkheid om in gesprek te gaan met een vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. Daarnaast kunt u contact opnemen met de Federatie landbouw en Zorg alwaar de zorgboerderij bij is aangesloten.

### **Vertrouwenspersonen**

Mevrouw Anna Kempe

Medewerkersvertrouwenspersoon Coöperatie Boer en Zorg

E-mail. [Vertrouwenspersoon@boerenzorg.nl](mailto:Vertrouwenspersoon@boerenzorg.nl)

Tel. 06 20 017 978

### **Federatie Landbouw en Zorg**

Zorgboerderij Erve Tijhuis is aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg. via onderstaand adres kunt u de klachtencommissie van deze organisatie inschakelen. Klachtencommissie Landbouw en zorg

p/a Federatie Landbouw en Zorg, Postbus 54, 3780 BB Voorthuizen.

U kunt ook een brief sturen naar de landelijke klachtencommissie.

Vermeld in de brief:

- Uw, 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 indien.
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover de klacht gaat.
- De reden waarom je hier een klacht over hebt.
- Een beschrijving over wat al is ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.
- Stuur de brief naar :  
Klachtencommissie Landbouw en zorg  
p/a Federatie Landbouw en Zorg  
Postbus 54  
3780 BB Voorthuizen.

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat de commissie telefonisch contact zoekt of op de zorgboerderij langskomt om meer informatie te vragen. Uiteindelijk zal de commissie aangeven of de klacht terecht is en op welke wijze zaken kunnen worden verbeterd.

**Termijn**

Indien u een klacht indient, trachten wij vanzelfsprekend om binnen korte termijn op uw klacht te reageren. Binnen een termijn van 6 weken na het ontvangen van de klacht, zal er in ieder geval een schriftelijke reactie plaats vinden waarin wordt aangegeven welke beslissing er genomen is of welk advies er uitgevaardigd is.

Zorgboerderij Erve Tijhuis

Hardenbergerweg 190

7679 VH Langeveen

Tel. 06-20467649

mail: [info@zorgboerderijtijhuis.nl](mailto:info@zorgboerderijtijhuis.nl)

web-site: [www.ervetijhuis.nl](http://www.ervetijhuis.nl)