

Klachtenprocedure Espavo Ranch

We doen natuurlijk allemaal onze uiterste best, maar het kan voorkomen dat u te maken krijgt met onvrede, klachten of geschillen.

Om ervoor te zorgen dat de klachten over de zorg die u krijgt zorgvuldig en snel aangepakt worden kunt u gebruik maken van onderstaande mogelijkheden.

1. Ga in gesprek met de persoon waarover u niet tevreden bent. Probeer er samen uit te komen. Mocht u hier niet uitkomen of geen behoefte aan hebben, kunt u ook meteen door naar onze externe klachtencommissie. Deze staat beschreven staat vanaf stap 2.
2. Neem contact op met de externe klachtenfunctionaris Ben Eikelboom van Coöperatie Boer en Zorg. Hij kan u helpen met uw klacht en bemiddelen om een oplossing te vinden. Wilt u iets bespreken, bel dan 0625377642 of stuur een e-mail naar klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl
3. Iedereen die te maken heeft met jeugdzorg en daar vragen over heeft, kan terecht bij Jeugdstem voor informatie, advies of ondersteuning. Kijk voor meer informatie op www.jeugdstem.nl of bel naar 088 555 1000
4. Als u de klacht bij de zorgaanbieder heeft ingediend en u bent niet tevreden over de uitkomst, kunt u ook gebruik maken van de Geschillencommissie Zorg Algemeen <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/zorg-algemeen/>. Meer informatie hierover kunt u opvragen bij de klachtenfunctionaris.
5. Als u het niet eens bent met de vrijheidsbeperkingen die uw zorgaanbieder u oplegt, is er een speciale

cliëntvertrouwenspersoon (Wet zorg en Dwang) die u daarbij kan helpen. Wie dit is, is afhankelijk van de regio waarin uw zorgaanbieder is gevestigd. U kunt dit vinden op www.clientenvertrouwenspersoonwzd.nl