



Logeerboerderij Het Witte Voorhuis B.V.

## Klachtenregeling

Bij Logeerboerderij Het Witte Voorhuis B.V. vinden wij het belangrijk dat kinderen, ouders/verzorgers en andere betrokkenen tevreden zijn over onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Wij horen dit graag, zodat we samen naar een passende oplossing kunnen zoeken.

Wij zien klachten, opmerkingen en suggesties als een kans om onze dienstverlening verder te verbeteren.

## 1. Stap 1 – Bespreek uw klacht

Wij adviseren u om uw klacht eerst te bespreken met de betrokken medewerker. In veel gevallen kan een open gesprek al leiden tot een snelle en passende oplossing.

## 2. Stap 2 – Neem contact op met de directie

Komt u er samen niet uit of bespreekt u uw klacht liever niet met de betrokken medewerker? Dan kunt u contact opnemen met de directie.

**Logeerboerderij Het Witte Voorhuis B.V.**

 [info@dewittetovertuin.nl](mailto:info@dewittetovertuin.nl)

De directie neemt iedere klacht serieus en behandelt deze zorgvuldig, vertrouwelijk en zonder vooringenomenheid.

## 3. Stap 3 – Formele klacht indienen

U kunt uw klacht ook schriftelijk indienen. Vermeld daarbij bij voorkeur:

- Uw naam en contactgegevens;
- De datum waarop de situatie heeft plaatsgevonden;
- Een duidelijke omschrijving van de klacht;
- Op wie of waarop de klacht betrekking heeft.

Na ontvangst van uw klacht:

- Ontvangt u een ontvangstbevestiging;
- Informeren wij u over de verdere behandeling;
- Streven wij ernaar de klacht binnen **zes weken** af te handelen. Wanneer meer tijd nodig is, informeren wij u hierover.

#### **4. Stap 4 – Onafhankelijke klachtenbehandeling**

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u terecht bij een onafhankelijke klachteninstantie.

**Klachtenportaal Zorg** is een onafhankelijke klachteninstantie die ondersteuning biedt bij de behandeling van klachten wanneer u er samen met ons niet uitkomt.

<https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen/>

#### **5. Samenwerking met Het Naoberhuis**

Voor een deel van onze zorgverlening werken wij samen met Het Naoberhuis als hoofdaannemer. Wanneer een klacht betrekking heeft op deze samenwerking, stemmen wij – voor zover noodzakelijk en met inachtneming van de privacywetgeving – de behandeling zorgvuldig af met Het Naoberhuis, zodat uw klacht volledig en correct wordt behandeld.

#### **6. Klachten als onderdeel van kwaliteitsverbetering**

Alle klachten worden zorgvuldig geregistreerd, geëvalueerd en – waar nodig – gebruikt om onze dienstverlening verder te verbeteren. Op deze manier werken wij continu aan de kwaliteit van onze zorg en begeleiding.