

## 4.5.1. Klachtenregeling

Bij Boerderij de Keulvoet doen we erg ons best om jou te begeleiden op een manier die aansluit bij je wensen en verwachtingen. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent.

Klachten zijn een signaal dat er iets aan de hand is. Ben je niet tevreden, dan willen we dat graag weten. Als je blijft rondlopen met een klacht dan lost dat niets op. Daarnaast voel je je misschien niet zo fijn en zit je wat minder goed in je vel.

En wat doe je dan?

### 1. Bespreek je klacht met een medewerker

Je kunt je ontevredenheid of klacht melden bij een medewerker met wie je contact hebt of bij Jolanda of Richard. Zij gaan in gesprek met jou en proberen zo snel mogelijk een oplossing te vinden.

### 2. Kom je er samen niet uit? Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg: [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)

Klachtenportaal Zorg behandelt klachten over geleverde zorg door zorgaanbieders. Zodra zij de klacht hebben ontvangen (per email of per post), neemt een van de onafhankelijke en ervaren klachtenfunctionarissen contact met je op. Daar zijn geen kosten aan verbonden. De klachtenfunctionaris onderzoekt de daadwerkelijke klacht en de gewenste oplossing.

KPZ vindt persoonlijk contact vanzelfsprekend, daarom komen zij naar jou, als je dat wenst. Door zorgvuldig en onpartijdig te luisteren en de verschillende perspectieven goed te vertalen, voel je je weer echt gehoord.

De rol van de klachtenfunctionaris is die van bemiddelaar. Hij of zij overlegt dus ook met Woonvorm de Maten.

Als je uiteindelijk samen met de

klachtenfunctionaris en de zorgaanbieder om tafel gaat, ligt de oplossing vaak al binnen handbereik.



### 3. Ben je niet tevreden over de oplossing en de behandeling van je klacht, dan mag je de klacht voorleggen aan de erkende Geschillencommissie KPZ: <https://geschillencommissiekpz.nl/>.

De erkende geschillencommissie neemt het oordeel van Woonvorm de Maten mee in de behandeling. De geschillencommissie onderzoekt de situatie, doet

## 4.5.1. Klachtenregeling

een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden en kent eventueel een schadevergoeding toe.

Wil je meer weten? Lees dan de hele klachtenregeling van Klachtenportaal Zorg. Deze kun je vinden in woonvormmap in de huiskamer.

**Contactgegevens Klachtenportaal Zorg:**

Postadres en bezoekadres: Westeinde 14a, 1601 BJ, Enkhuizen

Telefoonnummer: 0228 – 322 205 (op werkdagen tussen 9.00 en 12.00 uur)

Email: [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)