



Datum: augustus 2019

Bijlage: 031

Klachtenprocedure De Kasparhoeve

Ondanks dat wij bij het uitvoeren van onze werkzaamheden proberen alles zo zorgvuldig en correct mogelijk te doen, kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de verleende diensten en zorg. Wanneer u niet tevreden bent, adviseren we u om daarover in gesprek te gaan met de desbetreffende medewerker van Kasparhoeve en eventueel met de teamleider van de Kasparhoeve. Wij staan altijd open voor een gesprek om te proberen deze ontevredenheid weg te nemen. Mocht hiermee de ontevredenheid niet zijn weggenomen, dan kan de volgende stap zijn, dat u schriftelijk uw of per mail uw ontevredenheid uit of een klacht indient bij de voorzitter van de Raad van Bestuur van de Kasparhoeve. Het adres waar de ontevredenheid of klacht heen kan worden gestuurd is Aduarderdiepsterweg 20, 9745 EM te Groningen t.a.v. de voorzitter van de Raad van Bestuur dhr. R. Westerhof. De voorzitter van de Raad van Bestuur van de Kasparhoeve zal vervolgens een afspraak met u maken om verder over de klacht of ontevredenheid te praten. Natuurlijk kan de jongere die het betreft, eventueel ouders of zijn/haar wettelijke vertegenwoordigers meenemen naar dit gesprek.

Wat te doen bij een klacht stapsgewijs:

- 1.** Bespreek uw ontevredenheid met de medewerker van de Kasparhoeve op een rustig tijdstip. Helpt dit niet?
- 2.** Maak een afspraak met de teamleider van de Kasparhoeve om uw ontevredenheid te bespreken. Helpt dit niet ?
- 3.** Maak dan met de voorzitter van de Raad van Bestuur van de Kasparhoeve een afspraak om over uw ontevredenheid of mogelijk de klacht te praten. Neem eventueel ouders of wettelijk vertegenwoordigers mee. Als ook in gesprek met de voorzitter van de Raad van Bestuur uw ontevredenheid of de klacht niet opgelost worden, dan is er de mogelijkheid om uw klacht schriftelijk aan te melden bij een landelijke klachtencommissie, waar de Kasparhoeve zich bij heeft aangesloten.
- 4.** Meer informatie hierover kunt u vinden in de folder van de landelijke onafhankelijke klachtencommissie. Deze folder zit als bijlage bij de klachtenprocedure.

