

Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over Ponderosa. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over bijvoorbeeld de zorg, de gang van zaken of hoe je behandeld wordt door de Ponderosa of een medewerker van Ponderosa.

Wat te doen bij een klacht

Er zijn meerdere mogelijkheden om je klacht kenbaar te maken. We raden je aan om de klacht eerst binnen Ponderosa te bespreken. Je bent echter vrij om te kiezen welke route je neemt; daarbij heb je de volgende mogelijkheden:

1. Bespreek de klacht met Mirjam Olsthoorn op een rustig tijdstip.
2. Maak met Mirjam een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel je ouders, vertegenwoordiger(s) of een vertrouwenspersoon mee.
3. Ga een gesprek aan met de **Klachtenfunctionaris** en **vertrouwenspersoon** van de Ponderosa.

Naam	Miranda Varenbrink
Telefoon	06 15239779
E-mailadres	miranda@unicornis.nl

Het doel van de klachtenfunctionaris is: om je voor te lichten, te ondersteunen, adviseren, begeleiden en om eventueel te bemiddelen tussen jou en Ponderosa: alles gericht op een oplossing. De klachtenfunctionaris is niet inhoudelijk betrokken bij de gang van zaken of de begeleiding op de Ponderosa en daarmee voldoende onafhankelijk en onpartijdig.

Wij streven ernaar jouw klacht binnen 6 weken op te lossen. Binnen deze termijn beoordelen wij jouw klacht en geven we je een terugkoppeling van acties die wij zullen ondernemen met een tijdsplan: "Wie doet wat wanneer en wat is hiervan het resultaat?".

4. Neem contact op met onze externe klachtencommissie. Vermeld het volgende in de brief:
 - Jouw naam, telefoonnummer en e-mailadres en/of dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief.
 - De naam en het adres van de Ponderosa en de persoon over wie je een klacht indient.
 - Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt.
 - De reden waarom je hier een klacht over hebt.
 - Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Wij zijn aangesloten bij het Klachtenportaal Erisietsmisgegaan.nl:

Van Weedestraat 3

3761 CA, Soest

Postbus 3045

3760 DA, Soest

T: 0228-322205 (werkdagen van 09.00 – 12.00 uur)

E: info@erisietsmisgegaan.nl

I: <https://erisietsmisgegaan.nl/>



Als ook de klachtencommissie het probleem uiteindelijk niet oplost, kun je het geschil ook nog voorleggen aan de geschilleninstantie. De geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl is erkend door het CIBG onder registratienummer CIBG / EGi 27349.2. Zij voorzien in een onafhankelijke geschillencommissie die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij Erisietsmisgegaan.nl.