



't Leijerweerd

Stichting Paardrijden Gehandicapten

„Ontmoetingscentrum West Twente“

SPG 't Leijerweerd Klachtenprocedure

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over onze manege. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt in onze manege of een of meerdere medewerkers van onze manege.

Wat te doen bij een klacht

Er zijn meerdere mogelijkheden om je klacht kenbaar te maken. Je bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid je daarvoor wilt gebruiken. Als je via een zorg instelling bij ons dagbesteding volgt kun je de procedure van de zorginstelling kiezen of een keuze maken uit deze klachtenprocedure.

- Ga naar een van de begeleiders en bespreek de klacht
- Bespreek de klacht op een rustig tijdstip met een van de bestuurders van de Stichting
- Maak een afspraak met de voorzitter of secretaris om over de klacht te praten. Neem eventueel je ouder(s) of vertegenwoordiger(s) mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van onze Stichting, de heer Drs. A.A. van der Spaa, Gravenweg 14, 7611 BW Aadorp tel. 0546 433 392 of 06 4732 0558. (De heer van der Spaa is forensisch Geneeskundige en gepensioneerd Arbo arts.
- Schrijf een brief naar de landelijke klachtencommissie vermeld in je brief:
 - Jouw naam, adres, telefoonnummer, en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van degene die je helpt bij het schrijven van de brief.
 - De naam het adres en telefoonnummer van onze manege en de naam van de persoon waarover je een klacht hebt.
 - Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt.
 - De reden waarom je hierover een klacht hebt.
 - Een beschrijving over wat je al ondernomen hebt om tot een oplossing te komen.
 - Stuur de brief naar:

Klachtencommissie Landbouw en Zorg
p/a Federatie Landbouw en Zorg
Postbus 54
3780 BB Voorthuizen

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie op de manege langskomt om meer informatie te vragen aan jou en aan Het bestuur. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of jouw klacht terecht is en welke dingen de manege en jij dan zouden kunnen verbeteren.

Wil je meer informatie?

Op www.landbouwzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke commissie werkt Zie ook brochure "Ontevreden over de geleverde gezondheidszorg" op www.igz.nl kies vervolgens voor [melden], [melden als persoon] en dan onderaan [meer informatie]