

Bij aanvang begeleiding (tijdens de intake) ontvangen de client en diens ouders/verzorgers een startpakket waarin onder andere duidelijk wordt gemaakt hoe men dient te handelen bij een klacht.

Wanneer men een klacht wil indienen m.b.t. de medewerkers en/of werkwijze m.b.t. Paard en meer kan men contact opnemen met 1 van onze medewerkers. Dit kan via [team@paardenmeer.com](mailto:team@paardenmeer.com) of via ons algemene telefoonnummer: 06-29416741.

Dit wordt tevens op onze website kenbaar gemaakt.

Ook is het mogelijk om de klacht te melden via onze orthopedagoog Mevrouw C. Werners via [carolawernersregie@hotmail.com](mailto:carolawernersregie@hotmail.com)

Wanneer de klacht dusdanig van aard is dat men dit niet via de medewerkers van Paard en meer of via onze orthopedagoog wil/kan delen kan er contact worden opgenomen met Klachtenportaal Zorg.

Dit is een externe organisatie die klachten over Paard en meer helpt op te lossen. Klachtenportaal Zorg beoordeelt of de klacht voldoet aan de voorwaarden. Wanneer dit het geval is zal de klacht in behandeling worden genomen. Wanneer er informatie ontbreekt of er onduidelijkheden zijn nemen zij contact met u op om de gegevens compleet te krijgen.

Voor advies over hoe u om kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent kunt u ook contact opnemen met Klantenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure op maar wint advies in.

U kunt uw klacht doorgeven middels het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg of via een email naar [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)