



Klachtenregeling Ons Berkenhof

Doel

Het doel van deze regeling is om op een zorgvuldige, objectieve en respectvolle manier om te gaan met klachten en om deze op te lossen. Dit draagt bij aan de verbetering van de kwaliteit van de zorg en de tevredenheid van cliënten.

Inleiding

Bij Ons Berkenhof streven wij naar een veilige en professionele omgeving voor ouders en kinderen. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat bewoners of hun vertegenwoordigers ontevreden zijn over bepaalde aspecten van de zorgverlening, zoals het gedrag van een medewerker. Wanneer je ontevreden bent over een medewerker en je wil dit laten weten, kun je een klacht indienen bij die medewerker van Ons Berkenhof, bij de Teamleider of bij de Directie van Ons Berkenhof. Ook kun je met je klacht terecht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris of bij de onafhankelijke klachtencommissie van Quasir. Ons Berkenhof maakt daarbij gebruik van de [klachtenregeling van Quasir](#), waarbij zowel Deel A als Deel B van de regeling van toepassing zijn en welke conform is aan de eisen uit de Jeugdwet en de WMO.

In dit document kun je lezen wat je moet doen als je een klacht hebt. Ook mag je altijd ondersteuning vragen bij de onafhankelijke vertrouwenspersoon van Zorgbelang Drenthe. Zij kan je bijvoorbeeld helpen om je klacht goed over te brengen, je te steunen bij moeilijke gesprekken of om mee te denken wat je in je klachtmail kan zetten.

Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld door zowel Ons Berkenhof als door Quasir. Alleen de personen die direct betrokken zijn bij de klacht of het onderzoek zullen toegang hebben tot de informatie.

Optie 1: In gesprek gaan met de medewerkers van Ons Berkenhof

Als je een klacht hebt, is het prettig om dit eerst te bespreken met de medewerker waar je klacht over gaat. Wij zijn van mening dat een goed gesprek al veel kan oplossen. Als eerste stap vragen we daarom om met je klacht naar de medewerker te gaan waarover je ontevreden bent. Wil je dit niet? Of ben je niet tevreden na het gesprek met die medewerker? Dan kan je naar de Teamleider of de Directie van Ons Berkenhof gaan. Je mag je klacht ook mailen naar: klacht@onsberkenhof.nl.

De Teamleider/Directie zal met jou in gesprek gaan over je klacht. Daarna zal zij ook met de medewerker waar je klacht over gaat in gesprek gaan om zijn/haar kant van het verhaal te horen. Teamleider/Directie laat weten wat er uit het gesprek komt en welke oplossing Ons Berkenhof kan bieden.

Optie 2: Klagen bij de klachtenfunctionaris (KF)

Als je na het gesprek met de medewerkers van Ons Berkenhof niet tevreden bent over de afhandeling van je klacht, zal de Directie je wijzen op de mogelijkheid voor bemiddeling door de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir.

Je kan dan je klacht schriftelijk en in de Nederlandse taal indienen bij Quasir via e-mail: bemiddeling@quasir.nl. Vind je dit moeilijk en/of kan je de Nederlandse taal niet goed schrijven, kun je de Vertrouwenspersoon vragen om je te helpen. De klachtenfunctionaris neemt na ontvangst van je klacht contact met jou op om je verhaal te horen. Ook neemt de KF contact op met Ons Berkenhof

Eigenaar: Directie IG	Uitgiftedatum: 09-03-2026	Pagina 1 van 3
Klachtenregeling Ons Berkenhof	Evaluatiedatum: 09-03-2027	Versie: 2.0



om haar kant van het verhaal te horen. De KF zal dan proberen om tussen jou en Ons Berkenhof een oplossing te vinden waar je wel tevreden over bent. De werkwijze van de klachtenfunctionaris staat in de klachtenregeling van Quasir, te vinden op <https://www.quasir.nl/klachtencommissie-quasir>.

Optie 3: Klagen bij de klachtencommissie

Als je na de bemiddeling van de KF nog steeds ontevreden bent, heb je de mogelijkheid om gebruik te maken van de onafhankelijke Klachtencommissie van Quasir.

Ook als op je klacht de Jeugdwet van toepassing is, mag je je klacht direct aan de klachtencommissie van Quasir sturen zonder dat je dit eerst met de medewerkers van Ons Berkenhof of de Klachtenfunctionaris (KF) hebt besproken (zie ook de [klachtenregeling Quasir - Deel B](#)).

De klachtencommissie bestaat uit personen die geen betrokkenheid hebben bij Ons Berkenhof, omdat ze niet partijdig mogen zijn. Het is dus ook iemand anders dan de KF. Wel kan de KF je ondersteuning bieden bij het schrijven van je mail aan de klachtencommissie.

Je kan je klacht schriftelijk en in de Nederlandse taal indienen bij de klachtencommissie via email: kcquasir@quasir.nl. Ook hier mag je de hulp van de vertrouwenspersoon vragen.

In de mail zet je de volgende dingen:

- Je naam, adres en contactgegevens;
- Een duidelijke beschrijving van wat er is gebeurd en om welk gedrag je klacht gaat;
- Wanneer dit is gebeurd;
- Over welke medewerker(s) van Ons Berkenhof je klacht gaat.

Binnen 5 werkdagen na ontvangst neemt de klachtencommissie contact met je op en wordt uitgelegd welke stappen er genomen worden. Soms zijn er nog extra gegevens nodig, dit zal de klachtencommissie aan je vragen.

Als je je klacht niet meer wil bespreken, mag je altijd je klacht weer intrekken. Je moet dit dan schriftelijk doen (per email) en uitleggen waarom je je klacht intrekt.

Behandeling van je klacht door de klachtencommissie

Binnen 5 werkdagen nadat je klacht is ontvangen door de klachtencommissie, wordt Ons Berkenhof op de hoogte gesteld. De KC vraagt aan Ons Berkenhof om binnen 10 werkdagen schriftelijk te reageren op de je klacht (soms mag dit 10 werkdagen langer duren).

Als de klachtencommissie het nodig vindt, mag jij als klager nog weer schriftelijk reageren op het antwoord van Ons Berkenhof (binnen 10 werkdagen) en mag Ons Berkenhof nog weer schriftelijk reageren op jouw antwoord (binnen 10 werkdagen). Ook mogen jij en Ons Berkenhof bewijsstukken opsturen, zoals verklaringen van getuigen en/of deskundigen.

Als de Jeugdwet van toepassing is en/of als de klachtencommissie het nodig vindt, komt er een hoorzitting tussen jou en Ons Berkenhof om de klacht af te kunnen handelen. Hiervoor krijg je een uitnodiging. Tijdens de hoorzitting kun je de klacht mondeling toelichten.

Als het onderzoek naar je klacht klaar is, geeft de klachtencommissie een uitspraak.

Daarin staat:

- of de klacht gegrond is (of je klacht juist is en klopt met wat er feitelijk is gebeurd);
- uitleg waarom de klacht wel gegrond is of waarom niet;
- Uitleg hoe ze tot deze beslissing zijn gekomen;
- Eventueel: een aanbeveling voor Ons Berkenhof.

Eigenaar: Directie IG	Uitgiftedatum: 09-03-2026	Pagina 2 van 3
Klachtenregeling Ons Berkenhof	Evaluatiedatum: 09-03-2027	Versie: 2.0



De klachtencommissie komt binnen vier maanden nadat de klacht in behandeling is genomen tot een uitspraak.

Binnen een maand na de uitspraak van de klachtencommissie moet Ons Berkenhof jou schriftelijk mededelen wat Ons Berkenhof precies met de uitspraak en aanbevelingen doet. Je kan als klager niet opnieuw klagen over de uitkomsten van de klachtencommissie. Als je ontevreden bent over de uitspraak van de klachtencommissie, heb je de mogelijkheid om je klacht te laten beoordelen door de burgerlijk rechter. Dit staat los de diensten die Quasir biedt.

De klachtencommissie is er ook niet voor schadeclaims of juridische aansprakelijkheid.

Eigenaar: Directie IG	Uitgiftedatum: 09-03-2026	Pagina 3 van 3
Klachtenregeling Ons Berkenhof	Evaluatiedatum: 09-03-2027	Versie: 2.0