

Klachten reglement

2 februari 2026 door; de Majocahoeve – zorg, Heeswijk-Dinther.



Bij de Majocahoeve vinden we het belangrijk dat iedereen zich veilig, gehoord en serieus genomen voelt. Toch kan het voorkomen dat jij als zorgvrager, of je ouders/verzorgers, ergens niet tevreden over bent. Hieronder staan de stappen beschreven die een zorgvrager kan volgen bij het indienen en behandelen van een klacht. De zorgvragers en diens vertegenwoordigers worden bij aanvang van de zorg geïnformeerd over dit beleid en dit beleid zal ook te vinden zijn op de website van de Majocahoeve.

Stap 1: Bespreek de onvrede

Heb je een klacht of ben je ergens ontevreden over? We vragen je de onvrede eerst met ons te bespreken. Je kan dit met Suzanne (eigenaresse) of een andere betrokken zorgverlener binnen de Majocahoeve bespreken. Hopelijk kunnen we in een open gesprek samen tot een oplossing komen. Vind je het lastig om dit met hen te bespreken? Ga dan naar stap 2.

Stap 2: Lukt dat niet?

Als het gesprek geen oplossing oplevert, of als je het lastig vindt om je onvrede met bovenstaande personen te bespreken, kun je je onvrede bespreken met een vertrouwenspersoon vanuit JeugdSTEM of onze eigen vertrouwenspersoon. Zij luisteren naar je, bespreken wat er gebeurd is en kijken samen met jou welke oplossing passend is.

Voor jongeren tot 18 jaar:

- JeugdSTEM - vertrouwenspersonen AKJ
- Bellen: 088 - 555 1000
- Online chat of contactenformulier: www.jeugdstem.nl/contact
- Vertrouwenspersoon - de Majocahoeve: Merle Habraken
- Contact: vertrouwen-majoca@outlook.com
- De informatie wordt vertrouwelijk behandeld. We nemen binnen 5 werkdagen contact met je op.

Voor jongeren vanaf 18 jaar:

- Vertrouwenspersoon - de Majocahoeve: Merle Habraken
- Contact: vertrouwen-majoca@outlook.com
- De informatie wordt vertrouwelijk behandeld. We nemen binnen 5 werkdagen contact met je op.

Stap 3: Het indienen van een klacht.

Kom je er, ondanks het overleg met de vertrouwenspersoon, niet uit dan kun je contact opnemen met Solo Partners. Dit is een externe organisatie, waar we bij zijn aangesloten, om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen. Je kan daar advies vragen over hoe om te gaan met de situatie waar je ontevreden over bent of/en je kunt de klachten procedure starten. Je kan daarvoor contact opnemen met:

- Solo Partners
- Bellen: 085-2010140
- E-Mail: info@solopartners.nl
- www.solopartners.nl

Mocht deze situatie uitmonden in een klacht, dan kan het stroomschema van de klachtenregeling Wkkgz worden gevolgd, deze is te vinden in de bijlage.