



Speel- Leer- en Logeerboerderij



KLACHTENPROCEDURE

Zorgboerderij de Pluimshoeve probeert zorg van goede kwaliteit te leveren. Soms lopen zaken niet zoals u verwacht. Het kan dan zo zijn, dat er een klacht ontstaat.

Bij veel mensen heeft klagen een negatieve klank. Dat is jammer! Want het uiten van een klacht kan juist bijdragen tot het verbeteren van goede zorgverlening.

Wat is een klacht?

Een klacht wordt vaak gezien als een groot en langdurig conflict. Dat willen wij juist voorkomen. Graag horen we van je vroegtijdig wat er aan de hand is. Juist als jouw klacht nog “klein” is, willen we dat je dat met ons bespreekt. Dan kan direct gezocht worden naar een oplossing en hoeven klachten niet opgekropt te worden of over te gaan in conflictsituaties.

Wat te doen bij een klacht?

Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken. Je bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid je daarvoor gebruikt. De zorgboerderij heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderijen. U heeft deze ontvangen en staat ook op de website van de zorgboerderij: Zorgboeren.nl

Stap 1: bespreek de klacht met de zorgboerin, rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.

- Bespreek de klacht met Thea op een rustig tijdstip;
- Maak met Thea een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel je ouders of vertegenwoordigers mee;
- Wij nemen de klacht serieus in overweging en proberen gezamenlijk tot een oplossing te komen;
- Je kunt ook een afspraak maken met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang.

Mw. A. van Ommeren

Email: annebelvo@live.nl

- Ook is er de mogelijkheid om een gesprek te hebben met de klachtenfunctionaris. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt. Hiervoor kunt je contact opnemen met AKJ, tel. 0885551000 of email info@akj.nl

Als je er met de zorgboerin, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kun je naar stap 2 (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of stap 3 (de erkende Geschillencommissie Landbouwwzorg) gaan. Je kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillencommissie), maar je kunt stap 2 ook overslaan en direct naar de geschillencommissie stappen.

Stap 2: Dien een klacht in bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg.

Voor meer informatie over en het reglement van de Landelijke Klachtencommissie zie:

<https://www.iar.nl/klachtencommissie/>

Schrijf een brief of e-mail naar de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg. Vermeld in de brief:

- Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt het maken van de brief;
- De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij 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;
- Stuur je brief naar:
Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
Klachtencommissie Landbouw en Zorg
Postbus 245, 6700 AW Wageningen
Of e-mail: info@iar.nl
- Je kunt ook gebruik maken van een formulier dat te vinden is op de website van de Klachtencommissie.

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

Informatie over de klachtafhandeling kan ook telefonisch worden opgevraagd: 0317-424181. De behandeling van de klacht door de klachtencommissie brengt voor de klager geen kosten met zich mee.

Stap 3: Maak je geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwwzorg.

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwwzorg, zie:

<https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwwzorg/> .

De Geschillencommissie kent een formelere procedure dan de Klachtencommissie. De Geschillencommissie neemt juridische bindende beslissingen. Bij de Geschillencommissie kun je bijvoorbeeld ook terecht met financiële claims.

Schrijf een brief of e-mail naar de Geschillencommissie Landbouwzorg. Vermeld in de brief:

- Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief;
- De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon met wie je een geschil hebt;
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil;
- Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van het geschil te komen;
- Stuur je brief naar:
Stichting Geschillen in de landbouw c.a.
Geschillencommissie Landbouwzorg
Postbus 245, 6700 AE Wageningen
Of e-mail: info@iar.nl
- Je kunt ook gebruik maken van een formulier dat te vinden is op de website van de Geschillencommissie.

De geschillencommissie Landbouwzorg gaat het geschil behandelen. Tot de procedure horen in elk geval het vragen van een schriftelijke reactie aan de zorgboerderij en een zitting, waarbij beide partijen het woord kunnen voeren. Voordat de geschillencommissie Landbouwzorg je geschil in behandeling kan nemen moet je eerst een depot storten van € 50,-. Na aanmelding van je geschil krijg je hier meer informatie over. Na een paar weken krijg je bericht van de geschillencommissie. De commissie geeft dan aan wie gelijk heeft in het geschil.

Wil je meer informatie?

Op www.landbouwzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.