



Klachtenprocedure

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de zorgboerderij. Een klacht is dat je aangeeft dat je niet tevreden bent over hoe je behandeld of begeleidt wordt door de zorgboerderij of een medewerker van de zorgboerderij. Het is geen klacht dat je het werk dat jij de afgelopen week moest doen niet leuk vond. Een klacht kan wel zijn dat je wordt bedreigd door iemand. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken.

Stap 1 Bespreek de klacht met Harrie, Dinie, Raymond, Joyce of Robin.

Dit kan zonder of samen met een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.

De zorgboerderij heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderijen. U hebt deze ontvangen toen u op de zorgboerderij bent begonnen en deze staat op de website van de zorgboerderij:

www.zorgboerderijdepiet.nl

- Bespreek de klacht met Harrie, Dinie, Raymond Joyce of Robin op een rustig tijdstip.
- Je vraagt een gesprek aan met Harrie, Dinie, Raymond, Joyce of Robin over dat je ontevreden bent of dat je iets niet prettig vindt. Wanneer je dit niet wilt of kunt, kun je dit voorleggen aan je ouders of aan de begeleiding waar je woont. Zij kunnen je dan ondersteunen in het gesprek.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. Deze persoon is onafhankelijk, dat betekent dat het iemand is die niet betrokken is bij de zorgboerderij. Deze persoon luistert naar jou en neemt jou serieus. Hij zal dan ook niet aan de begeleiding vertellen wat er aan de hand is als jij dat niet wilt. Wat wel belangrijk is, om erover te praten en te proberen toch in gesprek te gaan zodat er een oplossing kan komen. De vertrouwenspersoon van de zorgboerderij is mevrouw Anna Kempe. E-mailadres is: vertrouwenspersoon@cooperatieboerenzorg.nl
- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van de zorgboerderij. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het samen met een begeleider van de zorgboerderij niet op te lossen is. De klachtenfunctionaris van de zorgboerderij is mevrouw Anna Kempe. E-mailadres is: klachtenfunctionaris@cooperatieboerenzorg.nl

Als je er met de begeleider van de zorgboerderij, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kun je naar stap 2 of stap 3 gaan. Je kunt eerst stap 2 doen en daarna 3, maar je kunt stap 2 ook overslaan en direct naar de geschillencommissie stappen.

Stap 2 Schrijf een brief/klacht naar de landelijke klachtencommissie. 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 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 gedaan om tot een oplossing van de klacht te komen;
- Je kunt ook gebruik maken van een formulier dat te vinden is op de website van de Klachtencommissie

Stuur je brief naar:

Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
Klachtencommissie Landbouw en Zorg
Postbus 245, 6700 AE Wageningen
of e-mail: info@iar.nl



De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij langskomt 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 Landbouwzorg.

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwzorg zie: <https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg/>

De Geschillencommissie kent een formelere procedure dan de Klachtencommissie. De Geschillencommissie neemt juridisch 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;
- De reden waarom je hier een klacht over hebt;
- Je kunt ook gebruik maken van een formulier dat te vinden is op de website van de Geschillencommissie.

Stuur je brief naar:

Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
Geschillencommissie Landbouwzorg
Postbus 245, 6700 AE Wageningen
of e-mail: info@iar.nl

De geschillencommissie Landbouwzorg gaat het geschil behandelen. Tot de procedure horen in elk geval het vragen van een schriftelijke reactie aan de zorgboer 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 klachtencommissie. 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.



Stap 1

Gesprek met Harrie, Dinie, Raymond, Joyce of Robin.

Dit mag ook samen met de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris erbij, zij heet Anna Kempe:

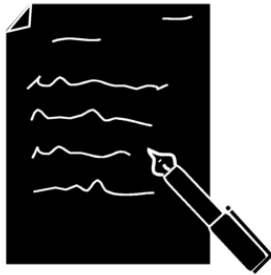


of



Stap 2

Schrijf een brief naar de landelijke klachtencommissie:

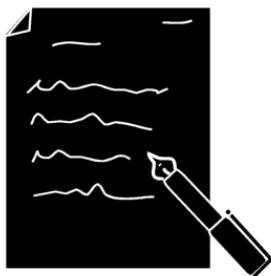


of



Stap 3

Schrijf een brief naar geschillencommissie landbouwzorg:



of



Bij stap 3 moet je zelf betalen : € 50,-