

KLACHTENREGELING

U hebt als deelnemer of bewoner van de zorgboerderij recht op goede zorg. Dit willen wij u bieden in een sfeervolle en veilige omgeving met prettige en deskundige begeleiding. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over iets in de dienstverlening; over bepaalde handelingen of beslissingen of op het nalaten daarvan. Wij willen uw opmerkingen of aandachtspunten graag horen. Zij kunnen bijdragen in het nog verder verbeteren van onze dienstverlening. Een klacht is dus een suggestie om verbeteringen aan te brengen. Dus: laat uw klacht horen!

MAAK JE KLACHT BESPREEKBAAR OP DE ZORGBOERDERIJ:

Om klachten goed op te vangen en tot zijn recht te laten komen heeft u de volgende mogelijkheden om uw klachten kenbaar te maken:

- Praat met degene die het aangaat. In veel gevallen zal dit de begeleider zijn of de zorgboer of zorgboerin.
- Er is ook de mogelijkheid om uw klacht kenbaar te maken bij de interne klachtenfunctionaris. (Max Arends). U kunt voor het bespreken van uw klacht een persoonlijke afspraak maken, maar telefonisch is ook mogelijk (06-51999942 of 0545-293028). Uw kunt uw klacht ook per mail kenbaar maken naar maxarends@ervebussink.nl. Er wordt dan binnen twee werkdagen contact met u opgenomen.
- Vindt u het lastig om uw klacht intern te bespreken of wilt u hulp bij het bespreken van uw klacht dan heeft Erve Bussink sinds 1-1-2018 een onafhankelijk externe vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris. Deze klachtenfunctionaris is Elsbeth Leppink Bakker, Onafhankelijk Klachtenfunctionaris werkzaam bij "Zorgbelang". Zij is bereikbaar via elsbethleppink@adviespuntzorgbelang.nl en telefonisch op haar mobiel op 06-5388 5459.

DIEN EEN KLACHT IN BIJ DE LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE:

Als je er met de zorgboer, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kun je naar de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg of stap 3 De erkende Geschillencommissie Landbouwzorg 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. Voor meer informatie over en het reglement van de Landelijke Klachtencommissie zie: <https://www.iar.nl/klachtencommissie/>

Schrijf een brief naar de landelijke klachtencommissie. Vermeld in de brief:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en/of van uw wettelijk vertegenwoordiger of van een gemachtigde
- De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie u een klacht indient;
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht hebt;
- De reden waarom u hier een klacht over heeft;
- Een beschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;
- Stuur uw brief naar:

Klachtencommissie Landbouw en zorg
p/a Federatie Landbouw en Zorg
Postbus 245
6700 AE Wageningen

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat u wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij langskomt om meer informatie te vragen aan u en aan de zorgboerderij. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of uw klacht terecht is en welke dingen de zorgboerderij en u zouden kunnen verbeteren. De behandeling van een klacht bij de klachtencommissie is voor de klager kosteloos.

MAAK JE GESCHIL AANHANGIG BIJ DE GESCHILLENCOMMISSIE LANDBOUW EN ZORG:

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;
- 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 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.