

Heb je een klacht, wat kan je dan doen?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de HartenHoeve. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door de HartenHoeve of een medewerker van DrieslagZorg en/of de HartenHoeve. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken.

1. **Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met een begeleider of teamleider van DrieslagZorg. Dit mag met behulp van een klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon**
2. **Dien een klacht in bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg**
3. **Maak je geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwworg**
4. **Volg de klachtenprocedure van het klachtenportaal zorg**

Je bent vrij om te kiezen.

Stichting DrieslagZorg heeft een klachtenreglement voor cliënten van stichting DrieslagZorg. Je hebt deze ontvangen toen je bij stichting DrieslagZorg bent begonnen en je vindt hem hieronder en op de website van het Klachtenportaal Zorg.

Stap 1

Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met een begeleider of teamleider van DrieslagZorg.

- Maak hiervoor een afspraak, zodat er echt even tijd voor je is. Je mag je ouder(s) of wettelijke vertegenwoordiger meenemen naar dit gesprek.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van DrieslagZorg. De vertrouwenspersoon is er voor jou en jouw belang.
 - Channa Fontein
vertrouwenspersoon@hartenhoeve.nl / 06 39637942
www.drieslagzorg.nl/vertrouwenspersoon/
- Bespreek je klacht met de klachtenfunctionaris van DrieslagZorg. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.
 - Jacobien Falk
jacobienfalk@gmail.com
- Wanneer je **jeugd zorg** krijgt kan je je klacht bespreken met een vertrouwenspersoon van JeugdStem. Deze helpt je dan verder en kunnen samenwerken met onze vertrouwenspersoon als dat nodig is. Dit gebeurt alleen als jij dat wil. Het kan namelijk zijn dat zij kennis hebben die belangrijk is om jou te helpen. Ook mag je altijd direct contact opnemen met deze vertrouwenspersonen.
 - Zie [onze website](#) en JeugdStem.nl voor meer informatie
Tel: 088 555 1000 (gratis)

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 de erkende Geschillencommissie

Landbouwzorg gaan. Je kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillencommissie), maar je kunt ook 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: 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 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 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 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 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 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;
- 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 hoe de geschillencommissie werkt.

Stap 4

Volg de klachtenprocedure van het klachtenportaal zorg

Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar we zijn aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen.

Heeft u uw klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past.

Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met u op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt.

Wilt u advies over hoe u om kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? Ook dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure op.

Geef uw klacht door met het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg. U kunt ook een e-mail sturen aan info@klachtenportaalzorg.nl. Weet u niet welke klachtenprocedure voor u geldt? Ook daar kan Klachtenportaal Zorg u mee helpen.

Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten.

1. De klachtenprocedure voor de Wkkgz: als je zorg krijgt via de Wet Langdurige Zorg (met een PGB)
2. de klachtenprocedure voor Jeugdzorg

1. de klachtenprocedure voor de Wkkgz

- Wkkgz zorg is alle zorg, denk aan WMO, Wlz en Pgb zorg. Uitgesloten zijn: Jeugdzorg vallend onder de Jeugdwet, onvrijwillige/gedwongen zorg (hier gelden Wzd en Wvvgz)
- Informeer stichting DrieslagZorg omtrent je onvrede of klacht. Als je hier hulp bij nodig hebt, kun je hierbij ondersteuning vragen bij Klachtenportaal Zorg. Je krijgt dan hulp van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan je helpen om je klacht richting stichting DrieslagZorg duidelijk te omschrijven. De klachtenfunctionaris is neutraal en houdt het belang van beide partijen altijd in het oog. Ook heeft hij een geheimhoudingsplicht.
 - **Chantal Geertman:** E. chantal@klachtenportaalzorg.nl / Tel. 0228-322205
- Dien je klacht in via het formulier op de website van Klachtenportaal Zorg of door te mailen naar info@klachtenportaalzorg.nl.
- Het 'formele' termijn gaat in na de schriftelijke indiening van de klacht bij stichting DrieslagZorg. stichting DrieslagZorg moet nu binnen 6 weken een onderbouwd oordeel geven over de klacht. Dit is de visie van stichting DrieslagZorg op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen. Deze termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. stichting DrieslagZorg brengt u daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden. Alleen wanneer jij en stichting DrieslagZorg het hierover eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijv. als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen.
- Bent je niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag je de klacht laten voorleggen aan de erkende Geschillencommissie KPZ. De erkende geschillencommissie neemt het oordeel van stichting DrieslagZorg mee in de behandeling. De geschillencommissie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

2. de klachtenprocedure voor Jeugdzorg:

- Dien je klacht in via het formulier op de website van Klachtenportaal Zorg of door te mailen naar info@klachtenportaalzorg.nl.
- Je kunt hierbij hulp krijgen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan je helpen om je klacht richting stichting DrieslagZorg duidelijk te omschrijven. De klachtenfunctionaris is neutraal en houdt het belang van beide partijen altijd in het oog. Ook heeft hij een geheimhoudingsplicht.

- **Chantal Geertman:** E. chantal@klachtenportaalzorg.nl / Tel. 0228-322205
- De klacht wordt beoordeeld door het klachtenloket van Klachtenportaal Zorg.
- De klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen;
- De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht;
- Binnen vijf werkdagen wordt er telefonisch of per e-mail contact opgenomen met de klager;
- Afhankelijk van de complexiteit en de wens van de klager kiest het Klachtenportaal voor bemiddeling of directe voordracht voor de commissie;
- Indien de klager wenst dat de klacht voorgedragen wordt voor de klachtencommissie wordt dat verzoek ingewilligd;
- Bij de keuze voor bemiddeling wordt de zorgverlener op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt hij/ zij de mogelijkheid zijn/haar kant van het verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing;
- De klager wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de zorgverlener;
- Als de klager tevreden is met het resultaat is de klacht afgehandeld;
- Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht wordt de klacht behandeld door de klachtencommissie indien de cliënt besluit de klacht voor te leggen. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg;
- De klachtencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding;
- Na hoor en wederhoor geeft de klachtencommissie het oordeel en eventueel aanbevelingen aan de zorgverlener;
- De klacht is afgehandeld.

Klachtenformulieren

De volgende punten moeten in je klacht meegenomen zijn:

- Naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van de klager;
- Datum
- Een duidelijke omschrijving van de zorgaanbieder(s) op wie de klacht betrekking heeft;
- Een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht;
- Een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.

Contact met het Klachtenportaal Zorg

Heb je vragen, wil je advies of wil je een klacht indienen, neem dan contact op met het Klachtenportaal Zorg:

I. www.klachtenportaalzorg.nl

T. 0228-322205

E. info@klachtenportaalzorg.nl