

Klachtenprocedure Zorgboerderij Donia State Wester

Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de zorgboerderij.

Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door de zorgboerderij of een medewerker van de zorgboerderij.

Wat moet je doen bij een klacht

Er zijn meerdere mogelijkheden om je klacht kenbaar te maken. Je bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid je daarvoor gebruikt. Hieronder staan de verschillende mogelijkheden:

Stap 1. Bespreek de klacht met de zorgboer en/of zorgboerin op een rustig tijdstip.

- ❖ Maak met de zorgboer en/of zorgboerin een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel je ouders of vertegenwoordiger(s) mee.
- ❖ Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. Hieronder staan de gegevens van de vertrouwenspersoon van Zorgboerderij Donia State Wester. De vertrouwenspersoon is op de hoogte van de hoogte van de Wet Zorg en Dwang.
Adrie Leeuwendal
Tel. 0513-431033 of 0637272249
- ❖ Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van de zorgboerderij. Deze kan je helpen bij de oplossing van de klacht of kan je verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.
Herman Jillings
Tel.nr. 0517-380234
- ❖ Indien je zorg wordt verleend vanuit de Jeugdwet kun je de klacht bespreken met een vertrouwenspersoon van AKJ.
Zie <http://www.akj.nl> voor meer informatie.
Tel.nr. 088 555 1000

Indien je met bovenstaande niet tot een oplossing kunt komen, kun je een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg.

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

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

Schrijf een brief of e-mail naar de landelijke klachtencommissie Landbouw en Zorg. Het is belangrijk dat de volgende punten worden vermeld:

- Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die jou 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:
Klachtencommissie Landbouw en zorg
p/a Federatie Landbouw en Zorg
Postbus 54
3780 BB Voorthuizen
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.

Je kunt je geschil ook aanhangig maken 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.