



Zorg- en recreatieboerderij De Willemshoeve
Grintweg 295
6704 AR Wageningen
(0317) 41 74 15
info@dewillemshoeve.eu
www.dewillemshoeve.eu

Klachtenprotocol

U mag als gast van de zorgfunctie dagactivering op zorg- en recreatieboerderij De Willemshoeve goede zorg verwachten. Een sfeervolle en veilige omgeving en 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. Kortom: u heeft een klacht.

Natuurlijk gaat overal wel eens iets mis. In de meeste gevallen zal het primair voldoende blijken te zijn wanneer u een gesprek aangaat met de manager of het betreffende teamlid ten einde in gezamenlijk overleg het probleem op te lossen. Daarbij kan een klacht ook gezien worden als een suggestie om verbeteringen aan te brengen. Dus: laat uw klacht horen!

Het kan gebeuren dat u een klacht hebt over de zorg- en recreatieboerderij

Wat te doen bij een klacht:

Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om uw klacht kenbaar te maken. U bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid u daarvoor gebruikt.

- Bespreek de klacht met een teamlid en/of de manager op een rustig tijdstip;
- Maak met het teamlid of de manager een afspraak om over de klacht te praten. Neem de mantelzorgverlener(s) of uw belangenbehartiger mee;
- Ga in gesprek met de vertrouwenspersoon van zorg- en recreatieboerderij De Willemshoeve. De vertrouwenspersoon is de heer Harm Wieling, voorzitter Stichting Vrienden van Zorgboerderij De Willemshoeve.
- Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid is opgelost en u daarin niet berust, kunt u de klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg, dan wel een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Landbouw en Zorg van De Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
Onderstaande stappen kunnen vervolgens genomen worden:

- U schrijft een brief aan de Landelijke klachtencommissie. Vermeld in de brief: Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van de mantelzorgverlener of wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die helpt bij het maken van de brief;
 - De naam, adres en telefoonnummer van de zorg- en recreatieboerderij én van de persoon over wie u een klacht indient;
 - In de brief een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht heeft;
 - De reden waarom u hier een klacht over heeft;
 - Een beschrijving over wat u al heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;
 - Stuur de brief naar:
Klachtencommissie Landbouw en Zorg
p/a Federatie Landbouw en Zorg
Postbus 54
3780 BB Voorthuizen

De Landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat u of de mantelzorgverlener of wettelijk belangenbehartiger wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij langskomt om meer informatie te vragen aan u en aan de manager van zorg- en recreatieboerderij De Willemshoeve. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of uw klacht terecht is en in welke onderdelen de zorg- en recreatieboerderij zou kunnen verbeteren.

- Maak uw geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwzorg
 - Voor meer informatie zie: <https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg/>
 - De geschillencommissie kent een formelere procedure dan de Klachtencommissie. De Geschillencommissie neemt juridisch bindende beslissingen.
 - Schrijf een brief of mail naar de Geschillencommissie Landbouwzorg. Vermeld in de brief:
 - Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijk vertegenwoordiger of van degene die je helpt bij het maken van de brief;
 - De naam, adres en het telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon met wie je een geschil hebt;
 - Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil;
 - Een beschrijving over wat je al dan niet 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 ieder geval het vragen van een schriftelijke reactie aan de manager van De Willemshoeve 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,- euro. Na aanmelding van je geschil krijg je hier meer informatie over. Na een paar weken krijg je bericht van de commissie. De commissie geeft dan aan wie gelijk heeft in het geschil.

Wilt u meer informatie?

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

Wout van Deelen
manager

Wageningen, januari 2020