

Uitdeelbrief Klachtenprocedure

Stichting Zorgkwekerij Mil Maasdijk

Overal waar mensen werken, worden fouten gemaakt. Indien u het vermoeden heeft dat iets niet goed is gegaan willen we u uitnodigen om contact te zoeken met het team van de Zorgkwekerij. Natuurlijk probeert u eerst in een gesprek met de betreffende persoon, het probleem om te lossen.

Wat te doen bij een klacht:

- Bespreek de klacht met Piet, Mariska, Marianne of Doriene op een rustig tijdstip. Maak een afspraak om over de klacht te praten, dan is er ruim tijd en gelegenheid. Neem eventueel je ouders of vertegenwoordiger(s) mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de Zorgkwekerij, zij is onafhankelijk en heeft geen enkel belang bij de Zorgkwekerij. Karin Grootsholten
Je kunt haar e-mailen om een afspraak te maken. k.grootsholten@hetnet.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 informeel oplossen niet lukt.
 - Naam: Adviespunt Zorgbelang,
 - Carla Rutgers professioneel begeleider, Coach, bemiddelaar/mediator, vertrouwenspersoon en relatietherapeut
 - e-mail: carlaru@hotmail.com www.zorgbelanginclusief.nl
- Geeft dit niet het gewenste resultaat dan kun je een brief schrijven naar de landelijke klachtencommissie Federatie landbouw en zorg of contact zoeken met de geschillencommissie Landbouwwzorg.

Wat betreft de Federatie; 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 Zorgkwekerij 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

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie op de Zorgkwekerij langskomt om meer informatie te vragen aan jou en aan de Zorgkwekerij. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen de Zorgkwekerij en jij zouden kunnen verbeteren.

Wat betreft de geschillencommissie Landbouwwzorg;

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwwzorg zie:

<https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwwzorg>

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.