

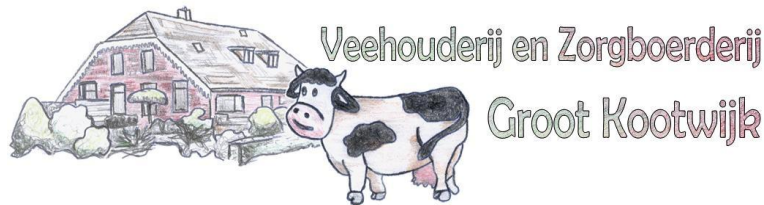
# KLACHTEN EN GESCHILLENPROCEDURE DEELNEMERS

*AAN DE HAND VAN DE WET KWALITEIT, KLACHTEN EN GESCHILLEN ZORG (WKKGZ)*

## **Zorgboerderij Groot Kootwijk**

### INHOUDSOPGAVE

<b>Zorgboerderij Groot Kootwijk</b> .....	1
Wat is een klacht? .....	2
Hoe weet ik wat ik moet doen bij een klacht? .....	2
Bij wie kan ik terecht met een klacht? .....	2
Binnen welke termijn moet de zorgboerderij beslissen over de klacht?.....	3
Is er geheimhoudingsplicht? .....	3



## WAT IS EEN KLACHT?

Wanneer een deelnemer ontevreden is over de manier waarop hij is behandeld op de zorgboerderij of door een medewerker van de zorgboerderij, noemen we dit een klacht.

## HOE WEET IK WAT IK MOET DOEN BIJ EEN KLACHT?

Deze procedure wordt bij intake aan deelnemers/wettelijk vertegenwoordigers verstrekt. Zo is elke deelnemer op de hoogte van zijn rechten wanneer hij een klacht heeft met betrekking tot de zorgboerderij.

## BIJ WIE KAN IK TERECHT MET EEN KLACHT?

Er zijn verschillende manieren om een klacht te uiten. De deelnemer mag zelf beslissen voor welke optie hij kiest. Ook kan hij er voor kiezen om verschillende stappen na elkaar te nemen.

### **Ik wil mijn klacht bespreken met de zorgboer/zorboerin**

Kies een rustig moment uit of maak een afspraak met de zorgboer/zorgboerin om over de klacht te praten. Neem eventueel een vertegenwoordiger mee, zoals ouders of mantelzorgers.

### **Ik wil mijn klacht bespreken met een vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris**

De zorgboerderij heeft een interne vertrouwenspersoon. Zijn naam is Teus Brand, wonend aan de Raesfeltlaan 2 te Barneveld. Hij kan benaderd worden per brief, per e-mail ([tbrand@kliksafe.nl](mailto:tbrand@kliksafe.nl)) of telefonisch (0342-492361).

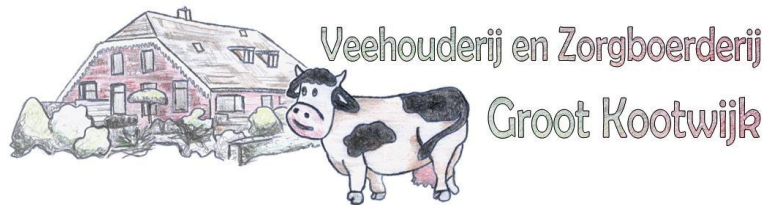
Daarnaast is er ook een klachtenfunctionaris beschikbaar. Haar naam is Anna Kempe en met haar kan contact worden opgenomen via [klachtenfunctionaris@cooperatieboerenzorg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@cooperatieboerenzorg.nl).

Jeugdigen kunnen zich daarnaast ook wenden tot een vertrouwenspersoon van Advies Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) via de website ([www.akj.nl](http://www.akj.nl)), per e-mail ([info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)) of telefonisch (088-5551000).

### **Ik wil mijn klacht neerleggen bij een landelijke klachtencommissie**

Wanneer je een brief schrijft naar de Landelijke Klachtencommissie van Federatie Landbouw en Zorg, vermeldt dan de volgende punten:

- 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:

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 zorgboerderij langskomt 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.

Meer informatie over de klachtenprocedure vind u op [www.landbouwzorg.nl](http://www.landbouwzorg.nl). Hier vind u het reglement en de samenstelling van het LKC (Landelijke Klachten Commissie).

## **BINNEN WELKE TERMIJN MOET DE ZORGBOERDERIJ BESLISSEN OVER DE KLACHT?**

Wanneer de deelnemer een klacht heeft ingediend bij de zorgboerderij, beslist deze binnen zes weken over de klacht. Eenmalig kan deze termijn verlengt worden met vier weken.

## **IS ER GEHEIMHOUDINGSPLICHT?**

Er geldt een geheimhoudingsplicht voor iedereen die werkt met gegevens over klachten en geschillen.