



Stichting Zebra-Zorg

- Zorg met een streepje extra -

klachtenregeling

Stichting Zebra-Zorg is aangesloten bij de Federatie Landbouw en zorg. Deze heeft een landelijke klachtenregeling. Onderdelen van deze klachtenregeling zijn:

- Een onafhankelijke contactpersoon vertrouwenskwesaties/ klachtenfunctionaris
- De landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg
- De landelijke Geschillencommissie Landbouwwzorg

Om het uiten van klachten laagdrempeliger te maken heeft Stichting Zebra-Zorg ook een eigen klachtenregeling en contactpersoon vertrouwenskwesaties/ klachtenfunctionaris.

Wat kun je doen als je niet tevreden bent of als er sprake is van ongewenst gedrag?

Binnen Zebra-Zorg zijn we erop gericht om tekens van ongenoegen en ongewenst gedrag in een vroeg stadium te signaleren en bespreekbaar te maken, zodat het voor iedereen aangenaam en prettig blijft op de boerderij. Het kan voorkomen dat iemand niet tevreden is over de begeleiding of bejegening die hij/zij krijgt. Of dat er iets gebeurt dat je als onprettig hebt ervaren. Dit is vervelend en niet wat we willen. Bespreek dat daarom eerst met de medewerker die het betreft. Als dat lastig is, kun je ook direct bij de directeur terecht met je klacht. Als het niet lukt om de klacht met de directeur op te lossen of als je de klacht niet met de directeur wilt bespreken, dan kan de onafhankelijke Contactpersoon Vertrouwenskwesaties soms helpen bij het vinden van een oplossing.

Omdat de stap daarnaar best groot is, hebben wij ook zelf een onafhankelijke contactpersoon vertrouwenskwesaties (tevens klachtenfunctionaris) en die heet Lotte Kraaikamp. Zij is telefonisch en via whatsapp te bereiken op 06- 30627828 of per email via vertrouwenspersoon@zebrazorg.nl. Zij kan naar je luisteren en je vertrouwelijk helpen om de juiste route te lopen naar de juiste personen om je probleem te bespreken en helpen oplossen. De Contactpersoon vertrouwenskwesaties hanteert een vertrouwelijk dossier. Directeur en Contactpersoon Vertrouwen evalueren elk jaar de regeling.

Kinderen of hun ouders kunnen ook rechtstreeks contact opnemen met de [landelijke vertrouwenspersonen in de jeugdhulp](#) als het gaat om jeugdzorg. Deelnemers die afhankelijk zijn van de WLZ (Wet Langdurige Zorg) kunnen terecht bij de [landelijke vertrouwenspersonen voor de Wet zorg en dwang](#).

Landelijke klachtencommissie en landelijke geschillencommissie

Soms lukt het niet om een oplossing te vinden met de medewerker, de directeur, de contactpersoon vertrouwenskwesaties/klachtenfunctionaris. Je kunt in dat geval een klacht indienen bij de landelijke [Klachtencommissie Landbouw en zorg](#). Dit is een klachtencommissie van de Federatie Landbouw en Zorg, waar Stichting Zebra-Zorg bij aangesloten is. Als je een klacht indient bij de Landelijke klachtencommissie, dan gaan ze je



Stichting Zebra-Zorg

- Zorg met een streepje extra -

klacht grondig en objectief onderzoeken. Het kan zijn dat de mensen uit de klachtencommissie met je bellen of naar je toe komen om te luisteren naar jouw klacht. Zij zullen ook met de

zorgboerderij gaan praten. Daarna doet de klachtencommissie een uitspraak en soms geven ze ook advies.

Een andere manier om met geschillen om te gaan is het inschakelen van de [Geschillencommissie Landbouwzorg](#).