

Klachtenprocedure Zorgboerderij de Eekhoeve

Hoe te handelen bij problemen
en/of klachten



EELHOEVE
THEEHUIS - LANDWINKEL - STREEKPRODUCTEN - ZORGBOERDERIJ

| | |
|----------------------|----------------------|
| Datum: | 23 maart 2023 |
| Auteur: | Esther Starke |
| Versienummer: | C0.2 |
| Status: | Definitief |

Inhoud

| | |
|--|----------|
| INHOUD | 1 |
| WAAROM EEN KLACHTENPROCEDURE | 2 |
| WAT TE DOEN ALS U EEN PROBLEEM AAN WILT KAARTEN? | 2 |
| DE PROCESSTAPPEN OM TOT EEN OPLOSSING TE KOMEN | 3 |
| STAP 1: NEEM CONTACT OP MET UW EERSTE VERANTWOORDELIJKE BEGELEIDER | 3 |
| STAP 2: NEEM CONTACT OP MET DE ZORG COÖRDINATOR..... | 3 |
| STAP 3: NEEM CONTACT OP MET DE VERTROUWENSPERSOON VAN DE EEKHOEVE | 3 |
| STAP 1: DE LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE LANDBOUW EN ZORG VRAGEN OM EEN OORDEEL | 4 |
| STAP 2: DE GESCHILLENCOMMISSIE LANDBOUWZORG VRAGEN OM EEN BESLISSING | 5 |



EELHOEVE
THEEHUIS - LANDWINKEL - STREEKPRODUCTEN - ZORGBOERDERIJ

Waarom een klachtenprocedure

Mocht het zo zijn dat u, als deelnemer of als familie van een van onze deelnemers, niet tevreden bent over de begeleiding van uzelf, uw vader of moeder of uw kind of over de manier waarop u of uw familie wordt behandeld door een medewerker van de zorgboerderij, dan zijn er meerdere mogelijkheden om uw ontevredenheid te uiten of uw probleem kenbaar te maken.

Wij vinden het belangrijk dat als er iets is wat bij u ontevredenheid oproept, dat u dan gelijk belt of mailt naar de zorgboerderij. In de alledaagse zorg staan alle medewerkers van de Eekhoeve naast onze deelnemers, daarbij is communicatie een van de belangrijkste instrumenten. Wanneer er een probleem is willen wij vooral naast elkaar blijven staan, in plaats van tegenover elkaar. Wij zien het aanklaarten van problemen dan ook niet zo zeer als een klacht, maar als een bijdrage aan het verbeteren van onze dienstverlening. Wij leren van feedback en willen graag dat problemen zo snel mogelijk voor alle betrokken partijen op een prettige manier worden opgelost, omdat wij maar al te goed begrijpen hoe vervelend het voor u kan zijn als sommige ervaringen met de Eekhoeve niet leuk zijn.

Wat te doen als u een probleem aan wilt kaarten?

Als u een probleem aan wil kaarten zijn er een drietal stappen die u kunt zetten om tot een oplossing te komen.

Als deze stappen niet leiden tot een bevredigende oplossing kunt u het geschil voorleggen aan een tweetal onafhankelijke instanties. Zij kunnen een oordeel vellen en eventueel een bindend advies uitbrengen.

Hieronder vindt u per stap beschreven wat u kunt doen, tot wie u zich kunt wenden en hoe wij te werk gaan om tot een bevredigende oplossing te komen.



De processtappen om tot een oplossing te komen

Stap 1: Neem contact op met uw eerste verantwoordelijke begeleider

- Als er iets is wat ontevredenheid oproept of u als hinderlijk hebt ervaren, kunt u het beste uw EVB'er benaderen en een afspraak maken om uw ongenoegen in een persoonlijk gesprek voor te leggen. De EVB'er biedt een luisterend oor en probeert zo goed mogelijk te begrijpen wat het probleem is. Vervolgens gaat zij samen met u op zoek naar een passende oplossing. Het kan zijn dat hij/zij hiervoor overleg dient te plegen met collega's en/of een leidinggevende. In dit geval wordt er zo snel mogelijk een tweede gesprek ingepland om samen met u de mogelijkheden te bekijken om de situatie zo goed mogelijk op te lossen.
- Als u zich in de oplossing kan vinden, gaan we deze uitproberen in de praktijk. Zo nodig kan de oplossing na een paar weken worden geëvalueerd en waar nodig aangepast.
- Mocht u er niet samen met de EvB'er uitkomen, dan kunt u naar stap 2.

Stap 2: Neem contact op met de zorg coördinator

- Mocht u er niet samen met de EvB'er uitkomen, dan kunt u telefonisch contact opnemen met de zorgcoördinator: Esther Starke op nr 0318-5505061 of u mailt haar op zorgboerderij@eekhoeve.nl.
- Zij plant dan samen met u een gesprek om horen hoe u de situatie beleeft. De zorgcoördinator gaat vervolgens samen met u binnen de bestaande mogelijkheden op zoek naar een oplossing. Het kan voorkomen dat er niet direct een oplossing voor handen is. We lassen dan een rustperiode in van een week om goed na te denken over een passende oplossing.
- Zo nodig wordt er een aanvullend gesprek gepland met de EvB'er erbij. Als u dit wenst kan u hierbij ook een vertrouwenspersoon uitnodigen.
- De mogelijkheden worden uiteindelijk aan u voorgelegd en uitgebreid besproken. Gezamenlijk kiezen we voor de best passende oplossing, die we weer in de praktijk uit gaan proberen.
- Mocht u samen met de zorgcoördinator tot de conclusie komen dat u van mening verschilt over de situatie, en u kunt het niet eens worden, dan kunt u naar stap 3.

Stap 3: Neem contact op met de vertrouwenspersoon van de Eekhoeve

- Als u er met de EvB'er en de zorg coördinator niet uitkomt, en er wordt geen bevredigende oplossing gevonden, dan kan u het probleem voorleggen aan de onafhankelijke vertrouwenspersoon van de Eekhoeve, Mevrouw Petra van de Bree. Zij is telefonisch bereikbaar op 06-121 66 350.
- De vertrouwenspersoon kan bemiddelen bij een oplossing. Zij kan samen met de betrokken partijen onderzoeken welke mogelijkheden er zijn en helpen bij het weer op gang brengen van de dialoog.
- Als u het probleem aan wil kaarten bij een onafhankelijk orgaan kan zij eventueel ook bemiddelen bij het indienen van een klacht bij de landelijke klachtencommissie Landbouw en Zorg (Stap 4) of u helpen bij het aanhangig maken van het geschil bij de erkende Geschillencommissie Landbouwzorg (Stap 5).
Deze stappen kunnen achtereenvolgens genomen worden of u kunt direct naar de Geschillencommissie stappen.



De processtappen om tot een bindend oordeel te komen

Stap 1: De Landelijke klachtencommissie Landbouw en Zorg vragen om een oordeel

- Als ondanks alle inspanningen we geen overeenstemming kunnen bereiken over een passende oplossing en de ontstane situatie is nog steeds onbevredigend, kan u de landelijke klachtencommissie Landbouw en Zorg vragen een oordeel te vellen.
- Schrijf een brief of E-mail naar de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg.
Vermeld in de brief:
 - Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief;
 - De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie u een klacht indient;
 - Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht hebt;
 - De reden waarom u hier een klacht over hebt;
 - Een beschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.
- Stuur de brief naar:
Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
Klachtencommissie Landbouw en Zorg
Postbus 245, 6700 AE Wageningen
of e-mail: info@iar.nl
- U 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 u wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij of andere locatie op bezoek komt om meer informatie te vragen aan u en aan de zorgboerderij. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of uw klacht terecht is en welke dingen de zorgboerderij en u 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.

Wilt u meer informatie?

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

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



Stap 2: De Geschillencommissie Landbouwzorg vragen om een beslissing

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.

- Als ondanks alle inspanningen we geen overeenstemming kunnen bereiken of u bent het niet eens met het oordeel van de Landelijke Klachtencommissie, dan kan u het geschil aankaarten bij de Geschillencommissie Landbouwzorg en daar een klacht indienen.
- Schrijf een brief of E-mail naar de Geschillencommissie Landbouwzorg.
Vermeld in de brief:
 - Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief;
 - De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon met wie u een geschil hebt;
 - Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil
 - Een beschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing van het geschil te komen;
- Stuur uw brief naar:
- Stichting Geschillen in de landbouw c.a.
Geschillencommissie Landbouwzorg
Postbus 245, 6700 AE Wageningen
Of e-mail: info@iar.nl
- U 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 uw geschil in behandeling kan nemen moet u eerst een depot storten van € 50. Na aanmelding van uw geschil krijg u hier meer informatie over. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan wie gelijk heeft in het geschil.

Wilt u 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.

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwzorg zie:
<https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg/>