

Klachtenprocedure Zorgboerderij Panovenhuuske

Heeft u een klacht?

Het kan gebeuren dat u een klacht heeft over de zorgboerderij. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door de zorgboerderij of een medewerker van de zorgboerderij.

Wat te doen bij een klacht?

U bent vrij te kiezen uit de onderstaande mogelijkheden:

- Bespreek de klacht met de zorgboer en/of zorgboerin op een rustig tijdstip.
- Maak met de zorgboer en/of zorgboerin een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel uw partner of vertegenwoordigers mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van zorgboerderij Panovenhuuske. Dit is de heer Drs. J.C. Hazewinkel.

Adresgegevens van de vertrouwenspersoon:

Drs. J.C. Hazewinkel

Goeman Borgesiusstraat 28

7103 GM Winterswijk.

Telefoonnummer: 0543-531957.

- Schrijf een brief naar de landelijke klachtencommissie. 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 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 uw brief naar:
Klachtencommissie Landbouw en zorg
p/a Federatie Landbouw en Zorg
Postbus 54
3780 BB Voorhuizen.

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat u wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij langs komt om meer informatie te vragen aan u en aan de zorgboerderij. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of uw klacht terecht is en welke dingen de zorgboerderij en u zouden kunnen verbeteren.

Meer informatie?

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

Zie ook de brochure “Ontevreden over de geleverde gezondheidszorg” op www.igz.nl. Kies vervolgens voor: [Melden], [Melden als privé persoon] en dan onderaan bij [Meer informatie].

Geschillenprocedure Zorgboerderij Panovenhuuske

Heeft u een geschil met de zorgboerderij?

Zorgboerderij Panovenhuuske is aangesloten bij de Erkende Geschillencommissie Landbouw & Zorg. De Geschillencommissie behandelt geschillen tussen cliënten en/of hun vertegenwoordigers met zorgboeren. De Geschillencommissie neemt juridisch bindende beslissingen. Hier kunt u bijvoorbeeld terecht met financiële claims.

Wat te doen bij een geschil?

Een geschil kan als volgt bij de Geschillencommissie worden ingediend:

Stuur een brief of e-mail naar de Geschillencommissie Landbouwzorg en vermeld daarin:

- Uw naam, adres, telefoonnummer;
- Naam, adres, telefoonnummer van uw wettelijke vertegenwoordiger óf van diegene die u helpt bij het maken van de brief óf van de persoon of de stichting of de vereniging die het geschil aanhangig maakt;
- Naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon die het geschil betreft;
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil;
- Een beschrijving over wat al ondernomen is 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

Voordat de geschillencommissie Landbouwzorg uw geschil in behandeling kan nemen moet u eerst een depot storten van € 50. Na aanmelding van uw geschil krijgt u hier meer informatie over. De geschillencommissie Landbouw & Zorg 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. Na een paar weken ontvangt u bericht van de geschillencommissie. De commissie beslist dan wie gelijk heeft in het geschil.

Meer informatie?

Op <https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg/> staat meer informatie over hoe u een geschil kunt indienen en hoe de landelijke geschillencommissie werkt.

Zie hiervoor ook het “Reglement Geschillen in de Landbouwzorg” op bovengenoemde website.