

Heb je een klacht, wat kan je doen?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de zorgboerderij.

Bijvoorbeeld als je vindt dat je niet juist behandeld bent op de zorgboerderij of specifiek door een of meer medewerker(s).

Er zijn verschillende mogelijkheden om je klacht kenbaar te maken.

De zorgboerderij heeft een klachtenreglement. Deze heb je ontvangen toen je op de zorgboerderij bent begonnen en deze staat op de website van de zorgboerderij, te vinden via www.zorgboeren.nl/zoeken.

In deze brief vatten we de belangrijkste stappen samen.

Stap 1: bespreek de klacht met de zorgboer en/of een zorgcoördinator of medewerker van Landzijde

- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met de zorgboer en/of zorgboerin.
- Maak met de zorgboer en/of zorgboerin een afspraak om over de klacht te praten. Neem je ouders of vertegenwoordigers mee.
- En/of maak een afspraak met Landzijde om over de klacht te praten:
Stichting Landzijde
telefoonnummer 0299-474118
info@landzijde.nl

De vertrouwenspersoon.

Het kan zijn dat je nog niet goed raad weet met wat je wilt. Of dat er iets speelt waar je schaamte bij voelt. Je kunt dan ook de vertrouwenspersoon benaderen. Met de vertrouwenspersoon kun je in vertrouwen je probleem delen. Hij/zij denkt mee met wat voor jou een volgende stap kan zijn. Soms zet de vertrouwenspersoon je op het spoor van een gesprek met de boer, soms op dat van de klachtenfunctionaris. Soms ook kan er een ander idee zijn om je te helpen. Landzijde stelt een onafhankelijke vertrouwenspersoon beschikbaar via Quasir.

- Vertrouwenspersoon op afroep: Telefoonnummer: 06 – 57 53 75 20 (9.00 tot 17.00 uur, ma t/m vr) of via email: vpquasir@quasir.nl

Stap 2: De klachtenfunctionaris

Landzijde heeft haar klachtenregeling en -bemiddeling ondergebracht bij Quasir.

Wanneer je er niet uit komt met de zorgboer kun je de klacht met de klachtenfunctionaris bespreken. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.

Via onderstaande contactgegevens kun je in contact komen met Quasir en je klacht kenbaar maken. Een klachtenfunctionaris van Quasir zal binnen 48 uur contact met je opnemen.

De klachtenfunctionaris van Quasir zal je vervolgens adviseren/helpen bij het oplossen van jouw klacht.

- post: Quasir, Klachtenfunctionaris abonnementen, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.
- e-mail: bemiddeling@quasir.nl t.a.v. Klachtenbemiddeling
- telefonisch: 06-48445538 (9.00 tot 17.00 uur ma t/m vr)
- Uiterlijk binnen 48 uur na jouw melding wordt je terug gebeld (bij geen gehoor) of gemaild
- Meer informatie over Quasir is te vinden via www.quasir.nl

Wanneer je zorg wordt verleend vanuit de Jeugdwet geldt dat je de klacht kan bespreken met een vertrouwenspersoon van AKJ. Deze helpt je dan verder.

- Zie <http://www.akj.nl> voor meer informatie, Tel. 088 555 1000

Stap 3: De Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg

Als je er met de zorgboer, al of niet via de vertrouwenspersonen of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kun je naar stap 3 (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of stap 4 (de erkende Geschillencommissie Landbouwwzorg) gaan. Je kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillencommissie), maar je kunt stap 3 ook overslaan en direct naar de geschillencommissie stappen. De behandeling van de klacht door de klachtencommissie (stap 3) brengt voor de klager geen kosten met zich mee. Deze klacht moet je schriftelijk (mogelijk via E-mail) indienen.

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 eventueel 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:

Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
Klachtencommissie Landbouw en Zorg
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 Klachtencommissie.

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij of andere locatie op bezoek komt 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.

Informatie over de klachtafhandeling kan ook telefonisch worden opgevraagd: 0317-424181

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

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

Stap 4: De Geschillencommissie Landbouwwzorg

De taak van de geschillen commissie is het oplossen van klachten en geschillen door het doen van uitspraken daarover.

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.

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

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

Vermeld in de brief of E-mail naar de Geschillencommissie Landbouwzorg:

- 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. Je kunt ook bij de klachtenfunctionaris informatie vragen.