

Heb je een klacht, wat kan je dan doen?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over De Roek. Een klacht is bijvoorbeeld dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt op De Roek of door een medewerker van De Roek. De Roek heeft een klachtenreglement voor deelnemers op De Roek. Deze is terug te vinden op de website van De Roek: <https://www.deroek.nl/deroek-nl-deroekzorgbedrijf-klachtenreglement-zorgdeelnemers/> én staat in deze brief. Er zijn meerdere mogelijkheden om je klacht kenbaar te maken en je bent vrij om te kiezen.

Stap 1: bespreek de klacht intern met de zorgboerin (Hanneke) of zorgboer (Jos), rechtstreeks of met behulp van de klachtenfunctionaris of de vertrouwenspersoon.

- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met Hanneke en/of Jos.
- Maak met Hanneke en/of Jos een afspraak om over de klacht te praten. Neem je ouders of vertegenwoordigers mee.
- Ga een gesprek aan met de klachtenfunctionaris van De Roek. De klachtenfunctionaris van De Roek is er voor jou en jouw belang. De klachtenfunctionaris voor De Roek is:
Edith van Gernerden
Tel. : 06 296 057 44
Email: edith.van.gernerden@xs4all.nl
- Bespreek de klacht extern met de vertrouwenspersoon van De Roek. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt. De vertrouwenspersoon van De Roek is:
Paulien Boerboom
Tel. : 06 109 869 48
Email: paulienboerboom@gmail.com
- Wanneer je zorg wordt verleend vanuit de Jeugdwet geldt dat je de klacht kan bespreken met een vertrouwenspersoon van Advies- en Klachtenbureau (AKJ). Deze helpt je dan verder. Zie <http://www.akj.nl> voor meer informatie. Je kunt ook bellen met het AKJ via: 088 555 1000

Als je er met de zorgboer en/of zorgboerin, al of niet via de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon niet uitkomt, kun je naar stap 2 (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of stap 3 (de erkende Geschillencommissie Landbouwwzorg) gaan. Je kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillencommissie), maar je kunt stap 2 ook overslaan en direct naar de geschillencommissie stappen.

Stap 2: Dien een klacht in bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg

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

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

Schrijf een brief of E-mail naar de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg. 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 Roek 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:
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 (zie <https://www.iar.nl/klachtencommissie/>).
- De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie op De Roek of een andere locatie op bezoek komt om meer informatie te vragen aan jou en aan De Roek. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen De Roek en jij zouden kunnen verbeteren.
- Informatie over de klachtafhandeling kan ook telefonisch worden opgevraagd via 0317-424181.
- De behandeling van de klacht door de klachtencommissie brengt voor de klager geen kosten met zich mee.

Stap 3: Maak je geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwzorg

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

Schrijf een brief of E-mail naar de Geschillencommissie Landbouwzorg. 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 Roek 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 (<https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg/>).

- De geschillencommissie Landbouwzorg gaat het geschil behandelen. Tot de procedure horen in elk geval het vragen van een schriftelijke reactie aan Hanneke en Jos 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.