



KLEINSCHALIGE WOON- & WERKVOORZIENING

LENTEHEUVEL

Uitdeelbrief Klachtenregeling
Kleinschalige woon -& werkvoorziening Lenteheuvel

Heb je een klacht, wat kan je dan doen?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over Lenteheuvel. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door Lenteheuvel of een medewerker van Lenteheuvel.

Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken en u bent vrij om te kiezen.

Stap 1: Bespreek de klacht met de eigenaar/eigenaresse van Lenteheuvel, rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.

Lenteheuvel heeft een klachtenreglement. Het volledige klachtenreglement staat op de website van Lenteheuvel: www.zorgboerderijlenteheuvel.nl.

- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met de eigenaar/eigenaresse van Lenteheuvel.
- Maak met de eigenaar/eigenaresse van Lenteheuvel een afspraak om over de klacht te praten. Neem je ouders of vertegenwoordigers mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van Lenteheuvel. De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang. Lenteheuvel heeft een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Dit is Hermien de Kimpe bereikbaar op maandag, woensdag en donderdag 06-43968442. Per mail is Hermien bereikbaar via hermiendekimpe@zorgklik.info of via contact@zorgklik.info. Een tweede contactpersoon is Diny Bakker bereikbaar op maandag, dinsdag, woensdag en donderdag via 06-43918434 of via dinybakker@zorgklik.info. Zij zijn beiden werkzaam voor Zorgklik.
- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van Lenteheuvel. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt. Voor Lenteheuvel is dit Anna Kempe van Coöperatie Boer en Zorg. Zij is bereikbaar via klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl of bellen op 0620017978. Lenteheuvel is bij deze coöperatie aangesloten. Anna Kempe luistert naar uw verhaal en kan bij onvrede bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is.

Als je er met Lenteheuvel al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kun je naar stap 2 (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of stap 3 (de erkende Geschillencommissie Landbouwzorg) 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 Lenteheuvel 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.

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie op Lenteheuvel of andere locatie op bezoek komt om meer informatie te vragen aan jou en aan Lenteheuvel. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen Lenteheuvel en jij 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.

Landelijk zijn er meerdere vertrouwenspersonen actief waar jij je klacht in kunt dienen. Zij kunnen samenwerken met de vertrouwenspersoon van de klachtencommissie van Landbouw en zorg als dat nodig is.

- Heb je een verstandelijke beperking, psychogeriatrische aandoening en/of een aandoening met vergelijkbare beperkingen, zoals de ziekte van Huntington, het syndroom van Korsakov en niet-aangeboren hersenletsel? Dan kan het zijn dat je een klacht hebt over de geboden zorg, omdat je iets niet wil of niet mag. Je kan daarover contact opnemen met de vertrouwenspersoon van de gemeente zwartwaterland zij is te bereiken via l.leenes@gimd.nl of op telefoonnummer 0610183110.
- Binnen de Wvvgz heeft een client recht op een patiëntvertrouwenspersoon (pvp), het contact met de pvp wordt na toestemming van de deelnemer door de geneesheer directeur gelegd. Bij individuele cliënten kan het zijn dat er al een pvp is, dit wordt dan in de persoonlijke overeenkomst benoemd als contactpersoon.
- Voor de naasten van ggz-patiënten is er een familievertrouwenspersoon. Familie en andere betrokkenen kunnen direct contact opnemen via;

Isfvp.nl/

Tel; 0900-333 2222 (€0,10 per minuut)

Mail: vraag@familievertrouwenspersonen.nl

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

Stap 3: Maak je geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwwzorg

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

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 Landbouwwzorg.

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 Lenteheuvel 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 eigenaar/eigenaresse van Lenteheuvel 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 <https://www.zorgboeren.nl/landelijke-klachtenregeling-landbouw-en-zorg> staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.