



Klachtenprocedure Speel- en werkplaats de Nieuwe Weg

Heb t U een klacht? Wat kan U dan doen?

Het kan gebeuren dat u een klacht hebt over de werkplaats de Nieuwe Weg. Een klacht is dat u aangeeft dat u ontevreden bent over hoe u behandeld wordt door de werkplaats of een medewerker ervan. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om u klacht kenbaar te maken.

[Stap 1: Bespreek de klacht met de manager zorg Yvonne Gort, rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.](#)

De werkplaats heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderijen. U hebt deze ontvangen toen uw kind of jij op de speelwerkplaats bent begonnen en deze staat ook op de website:

www.speelwerkplaats.nl/site/werkplaats/ en op www.zorgboeren.nl/speel-en-werkplaats-de-nieuwe-weg/zorg

Er zijn verschillende mogelijkheden om je probleem en/of klacht te bespreken met de:

1. *Manager werkplaats Yvonne*: Maak met Yvonne een afspraak om over de klacht te praten. Je kan dit alleen doen of met je ouders of andere betrokkenen erbij.
2. *Klachtenfunctionaris*: Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van de werkplaats. Deze helpt u bij het oplossen van de klacht en kan u ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.
 - Karola Schroder. Je kunt haar mailen voor een afspraak: karola@bureauschroder.nl
3. *Onafhankelijke vertrouwenspersoon* van de werkplaats: Deze vertrouwens persoon is er voor jou en uw belang. Vraag een gesprek met haar aan:
 - Corine de Jong- Hermans. Je kunt haar mailen voor een afspraak: corinehermans@hotmail.com
4. *De client vertrouwenspersoon*: Indien de *wet zorg en dwang* in uw situatie van toepassing is, dient u contact op te nemen met de cliënt vertrouwenspersoon. Vraag een gesprek met haar aan:
 - Jeanet de Fluiter. LSR- Cliëntenvertrouwenspersoon-WZD regio Zwolle/Twente
j.defluiter@hetlsr.nl
Werkdagen: maandag, dinsdag en donderdag
LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap
Kanaalweg 17c, Gebouw B2 | 3526 KL Utrecht
Postbus 8224 | 3503 RE Utrecht
Mobielnr.: 06 213 93 305 | T 088-201 59 00
www.hetlsr.nl | j.defluiter@hetlsr.nl
5. *Vertrouwenspersoon jeugd*: Wanneer de zorg wordt verleend vanuit de Jeugdwet geldt dat U de de klacht kan bespreken met een vertrouwenspersoon van AKJ. Deze helpt U dan verder. Vraag een gesprek aan:
 - Tel. 088-5551000. Zie <http://www.akj.nl> voor meer informatie

LET OP: Als u er met Yvonne, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kunt u naar stap 2 (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of stap 3 (de erkende Geschillencommissie Landbouwwzorg) gaan. U kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillencommissie), maar U 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 of de naam van u en uw kind, 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 werkplaats en de persoon over wie U of je een klacht indient;
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover U of je een klacht hebt;
- De reden waarom u een klacht over hebt;
- Een beschrijving over wat u 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
- 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 werkplaats op bezoek komt om meer informatie te vragen aan u en aan de Speelwerkplaats. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of U of je klacht terecht is en welke dingen de Speelwerkplaats 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.

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 kunt U of je bijvoorbeeld ook terecht met financiële claims.

Schrijf een brief of E-mail naar de Geschillencommissie Landbouwzorg.

Vermeld in de brief:

- Jouw naam of die van U en Uw kind, 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 Speelwerkplaats en de persoon met wie je een geschil hebt;
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil
- Een beschrijving over wat U of 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
- U of 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 Speelwerkplaats en een zitting, waarbij beide partijen het woord kunnen voeren.

Voordat de geschillencommissie Landbouwzorg U of je geschil in behandeling kan nemen moet U of je eerst een depot storten van € 50. Na aanmelding van U of je geschil krijg je hier meer informatie over. Na een paar weken krijgt U of 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 U of je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.