

Klachtenprocedure Zorgboerderij 'Klein Rosinkhof'



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

Om de klacht op te lossen en in de toekomst onze kwaliteit hoog te houden, horen we graag van u wanneer u niet tevreden bent. Deze procedure geeft een korte uitleg over wat u kunt doen bij klachten.

Bij wie kan ik terecht met een klacht?

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

Ik wil mijn klacht bespreken met de zorgboer of zorgboerin

- Bespreek de klacht op een rustig tijdstip met de zorgboer of zorgboerin. Leg duidelijk uit waarom u ontevreden bent, wat erin uw ogen moet veranderen en waarom.
- Maak een afspraak met de zorgboer(in) om over de klacht te praten. U kunt eventueel iemand meenemen om u te helpen bij dit gesprek.
- U kunt ook een e-mail naar de zorgboer(in) sturen om uw klacht kenbaar te maken.
 - o Zorgboerderij.kleinrosinkhof@gmail.com
- We zullen naar aanleiding van uw klacht proberen samen een oplossing te zoeken.

Ik wil mijn klacht bespreken met een vertrouwenspersoon

De zorgboerderij heeft een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon. Dit is de Heer W. Hulshof. Willem Hulshof woont in en werkt vanuit Assen en is zowel telefonisch (06 290 44 198) als via de e-mail (info@dekwestie.nl) te benaderen. Voor meer informatie: www.dekwestie.nl

- Jeugdigen kunnen zich daarnaast ook wenden tot een vertrouwenspersoon van jeugdstem.
 - o Zie JeugdStem.nl voor meer informatie
 - o Tel: 088 555 1000 (gratis)
- Voor alle naasten van ggz-patiënten is er de familievertrouwenspersoon. Familie en andere betrokkenen kunnen direct contact opnemen via:
 - o lsfvp.nl/
 - o Tel: 0900-333 2222 (€0,10 per minuut)

Ik wil mijn klacht bespreken met een klachtenfunctionaris

De zorgboerderij heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris via BEZINN.

Naam : Zorgbelang Drenthe
 Adres : Annerweg 30, 9471 KV Zuidlaren
 Telefoonnummer : 050-7271500
 E-mail : info@zorgbelang-drenthe.nl

Ik wil mijn klacht neerleggen bij een landelijke klachtencommissie

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

<https://www.iar.nl/klachtencommissie-landbouw-en-zorg/>

Wanneer u een brief schrijft naar de Landelijke Klachtencommissie van Federatie Landbouw en Zorg, vermeldt dan de volgende punten:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw 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 over wie u een klacht indient;
- Een zo'n 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 je brief naar:

Klachtencommissie Landbouw en zorg
Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
Klachtencommissie Landbouw en zorg
Postbus 245, 6700 AE Wageningen
Of e-mail: info@iar.nl

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

De behandeling van de klacht door de klachtencommissie brengt voor de klager geen kosten met zich mee.

Ik wil een juridisch geschil neerleggen bij de Geschillencommissie landbouwzorg

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

<https://www.iar.nl/geschillen/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 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.

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.

BINNEN WELKE TERMIJN MOET DE ZORGBOERDERIJ BESLISSEN OVER DE KLACHT?

Wanneer de deelnemer een klacht heeft ingediend bij de zorgboerderij, beslist deze binnen zes weken over de klacht. Eenmalig kan deze termijn verlengt worden met vier weken.

IS ER GEHEIMHOUDINGSPLICHT?

Er geldt een geheimhoudingsplicht voor iedereen die werkt met gegevens over klachten en geschillen.