

Ondanks goede bedoelingen is het altijd mogelijk dat een deelnemer (lees: medewerker) een klacht heeft. Er hoort op een zorgboerderij altijd ruimte te zijn voor aanmerkingen, kritiek of klachten. Als er een klacht of aanmerking wordt aangedragen, wordt er serieus naar een oplossing gezocht. In de procedure staat beschreven hoe er om gesprongen wordt met klachten.

Bij aanvang werk is elke medewerker op de hoogte gesteld van de klachtenregeling en hebben ze een informatiebrief ontvangen.

Klachten stappenplan:

Probeer het probleem op te lossen door:

Stap 1:

De medewerker zoekt contact met de zorgboerin of werkbegeleider en stelt haar/hem op de hoogte van het probleem/ontevredenheid. Misschien kan hij, zij je tips geven voor handvaten voor het gesprek, misschien wil je dat de zorgboerin als tussenpersoon optreed bij het gesprek. Soms kan iets al dezelfde dag besproken worden.

Je mag ook een brief naar de zorgboerin sturen. Binnen 5 werkdagen wordt er dan contact met je gezocht om te bespreken hoe je klacht behandeld wordt.

Stap 2:

Ga in gesprek met de persoon waarover je niet tevreden bent en probeer er samen uit te komen met desbetreffende persoon of zoals de zorgboerin heeft geadviseerd. Lukt dit niet of ben je niet tevreden zal de begeleider je verwijzen naar een vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris.

Lukt het je niet alleen en wil je het bespreken met een onafhankelijk persoon:

Stap 3:

Als het probleem juist gaat over de zorgboerin of werkbegeleider, vindt je het misschien lastig om in gesprek te gaan. Lukt het je niet, kan je altijd contact zoeken met de cliëntvertrouwenspersoon:

Ben je een jeugdige (en val je onder de jeugdwet) dan mag je contact zoeken met een cliëntvertrouwenspersoon van AKJ (tel: 088-5551000 of kijk op www.akj.nl)

Ben je een volwassene dan mag dat via de cliëntvertrouwenspersoon van de Coöperatie Boer en Zorg: Dat is Anne Kempe (klachtenfunctionaris@boerenzorg) of 06-20017978.

Er is ook een cliëntvertrouwenspersoon geregeld via de zorgboerderij en dat is Hilde Hoekstra, zij is te bereiken via: 06-10907502

Een vertrouwenspersoon is onafhankelijk en speciaal voor jou.

Stap 4:

Neem contact op met de klachtenfunctionaris. Zij kan je ondersteunen, informatie en advies geven over bijvoorbeeld over verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen. Je kan haar bereiken via klachtenfunctionares@boerenzorg.nl of 06-20017978.

Zij kan je helpen met het formuleren van de klacht om vervolgens in te dienen bij de zorgboerin.

Stap 5:

De zorgboerin kijkt dan of zij degene is die de klacht in behandeling kan nemen. Als dit niet kan, dan krijg je een brief waarin uitgelegd hoe je het verder kan aanpakken. Als het wel kan, ontvang je binnen 5 dagen een brief waarin staat hoe de klacht behandeld wordt.

Stap 6:

Wil je niet verder met je klacht, kan je dit stop zetten door schriftelijk de zorgboerin op de hoogte te stellen dat je geen verdere behandeling wenst.

Stap 7:

Ben je het niet eens met de afhandeling- uitslag van de klachtenprocedure, dan kan je je klacht ter beoordeling aan de landelijke klachtencommissie Landbouw en Zorg voorleggen of de Geschillencommissie.

Kom je er niet uit met de zorgboerin

Zorgboerderij Xtrakragt heeft het keurmerk "kwaliteit laat je zien" en is aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg.

Je mag (na stap 1, 2 en 3) ook rechtsreeks een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie van de Federatie Landbouw en Zorg.

Dat kan via de site: <http://www.iar.nl/klachtencommissie/> via mail of tabblad formulier. Hierin staat ook het klachtenreglement.

Stap 8:

Als je de klacht bij de zorgaanbieder hebt ingediend en je bent niet tevreden over de uitkomst, kun je ook gebruik maken van de Geschillencommissie Zorg Algemeen.

Meer informatie kunt U opvragen bij mevr. Anna Kempe. (06 20017978)

of je doet dit rechtstreeks via het instituut voor agrarisch recht:

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

Stap 9:

Het dossier wat aangemaakt wordt over je klacht wordt maximaal twee jaar bewaard.

De boerin kan dit verlengen indien nodig. Ze worden apart bewaard en niet in je cliënt dossier.

Stap 10:

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten heeft geheimhoudingsplicht, tenzij noodzaak anders uitwijst.

Stap 11:

Aan een klacht indienen zijn geen kosten verbonden.

