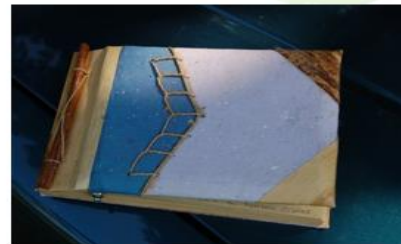


## Voorstellen, verbeterpunten en klachten



Iedereen die bij ons de dagbesteding heeft of bij ons werkt, komt op ideeën voor verbeteringen of veranderingen. Deze willen we graag horen. Het kan ook gebeuren dat je een klacht hebt over de Horsthoeve. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld of bejegend wordt.

Jaarlijks vindt er een klanttevredenheidsonderzoek plaats en vier keer per jaar een huiskameroverleg waarin de deelnemers kunnen aangeven wat goed gaat en wat verbeterd kan worden.

Daarnaast is er een klachtenregeling die van toepassing is op klachten van of namens deelnemers en medewerkers van Zorgboerderij de Horsthoeve. Deze klachtenregeling heeft tot doel

- A. Recht te doen aan de individuele klager door een procedure voor behandeling van klachten aan te bieden.
- B. Het leveren van een bijdrage aan de verbetering van de kwaliteit van de zorg door Zorgboerderij de Horsthoeve. En het leveren van een bijdrage aan goede arbeidsvoorwaarden voor de medewerkers

Voorop staat het streven dat de dagbesteding en de begeleiding de deelnemer verder helpt en aansluit bij diens wensen en mogelijkheden. En voor de medewerkers streven we naar een prettige werkplek waarbij de werkzaamheden zoveel mogelijk aansluiten bij hun wensen en kwaliteiten.

Op Zorgboerderij de Horsthoeve streven we naar openheid. Dat betekent ook dat er ruimte is voor aanmerkingen, kritiek of klachten waarbij er eerst naar oplossingen wordt gezocht. Toch kan het voorkomen dat een deelnemer of medewerker zich ontevreden voelt over de manier waarop hij/zij behandeld wordt.

### Heb je een klacht, wat kan je dan doen?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de Horsthoeve. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door de Horsthoeve of een medewerker van de Horsthoeve. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken.

Stap 1: bespreek de klacht met Patricia, rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.

De Horsthoeve heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderijen. Deze staat op de website van de Horsthoeve. <https://www.dehorsthoeve.nl/klachtenreglement>

- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met Patricia.
- Maak met Patricia een afspraak om over de klacht te praten. Neem je partner of vertegenwoordigers mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de Zorgboerderij. Dit is Loes van der Meer, tel. 0570-524034 Of
- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van de Zorgboerderij. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt. Dit is Maarten van Rootselaar, tel. 06-23281258, m.v.rootselaar@gmail.com

### **De vertrouwenscontactpersoon:**

heeft een taak in het in stand houden of zelfs verbeteren van de omgangsvormen welke bijdragen aan het gevoel van veiligheid en vertrouwdheid voor iedereen op de Horsthoeve. Zij draagt zorg voor de eerste opvang van betrokkenen/slachtoffers bij een incident binnen de Zorgboerderij de Horsthoeve

### **De klachtenfunctionaris:**

heeft de volgende taken: adviseren bij het indienen van een klacht, bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van mogelijkheden om tot een oplossing te komen.

Als je er met Patricia, al of niet via de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris 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 Horsthoeve 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](mailto: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 de Horsthoeve of andere locatie op bezoek komt om meer informatie te vragen aan jou en aan de Horsthoeve. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen de Horsthoeve 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 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.

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 Horsthoeve 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](mailto: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.

#### **Wil je meer informatie?**

Op <http://www.landbouwzorg.nl> staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.