

Klachtenreglement Zterk!

Heb je een klacht, wat kan je dan doen?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de zorgboerderij. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door de zorgboerderij of een medewerker van de zorgboerderij. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken en je bent op zich vrij om te kiezen, maar er wordt over het algemeen verwezen naar de meest laagdrempelige route.

De zorgboerderij heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderijen. Je hebt deze ontvangen toen je op de zorgboerderij bent begonnen en deze staat op de website van de zorgboerderij: www.zterkinzorg.nl

Wat kun je doen als je een klacht hebt?

- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met de zorgboer en/of zorgboerin.
- Maak met de zorgboer en/of zorgboerin een afspraak om over de klacht te praten. Neem je ouders of vertegenwoordigers mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. De vertrouwenspersoon is er voor jou en jouw belang. Je kunt geen klacht indienen bij een vertrouwenspersoon, een vertrouwenspersoon kan je helpen met het kenbaar en bespreekbaar maken van de klachten bij de organisatie.

- **Cliëntvertrouwenspersoon:**

Anna Kempe, Anna luistert naar jouw verhaal en kijkt wat nodig is om je probleem op te lossen. kempeanna@gmail.com 06 2017978

- **Specifiek voor jeugd:**

Jeugdstem (voorheen AKJ)

JeugdStem

vertrouwenspersonen akj

- Jeugdstem is de organisatie van vertrouwenspersonen in de jeugdzorg. Iedereen die te maken heeft met jeugdzorg of Veilig Thuis en daar vragen over heeft, kan bij ons terecht voor informatie, advies of ondersteuning. Kinderen, jongeren en volwassenen kunnen met vragen of klachten naar een vertrouwenspersoon. Ook helpt de vertrouwenspersoon met het indienen van een klacht bij een klachtencommissie of bij het bezwaar maken bij de gemeente.
- Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van Jeugdstem is gratis. Jeugdstem is een zelfstandige stichting, de vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van een instelling voor jeugdzorg.
- Een Jeugdstem vertrouwenspersoon:
 - geeft informatie en advies aan jongeren, ouders en verzorgers en legt uit hoe de jeugdzorg werkt;
 - ondersteunt cliënten bij klachten over de jeugdzorg;
 - geeft informatie over rechten en rechtspositie in de jeugdzorg;
 - draagt bij aan verbetering van de kwaliteit van de jeugdzorg;

Zo bereik je Jeugdstem

- Bel gratis naar 088 – 555 1000
- Chat met een vertrouwenspersoon via www.jeugdstem.nl De chat is open van maandag t/m donderdag van 16.00-20.00 uur en op vrijdag van 15.00-17.00 uur.

- **Voor naasten van ggz-patiënten**

- **Voor alle naasten** van ggz-patiënten is er de **familievertrouwenspersoon**. Familie en andere betrokkenen kunnen direct contact opnemen via:
 - lsfvp.nl/

- Tel: 0900-333 2222 (€0,10 per minuut)
- Mail: vraag@familievertrouwenspersonen.nl

- 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:

Anne-Mieke ten Brinke. De klachtenfunctionaris luistert naar jouw verhaal en kan bij onvrede bemiddelen bij een klacht tussen deelnemer en zorgverlener. Met als doel dat beide partijen er samen uit komen. info@tenbrinkezorgadvies.nl of 06 52546984

**Landelijk zijn er meerdere vertrouwenspersonen actief waar je je klacht kunt indienen. Zij kunnen samenwerken met onze vertrouwenspersoon als dat nodig is. Dit gebeurt alleen als jij dat wil. Het kan namelijk zijn dat zij kennis hebben die belangrijk is om jou te helpen. Ook mag je altijd direct contact opnemen met deze vertrouwenspersonen.

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

Dien een klacht in bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg

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

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 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.

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.