

Klachtenprocedure Veenhoeve

De Veenhoeve streeft ernaar zo verantwoord mogelijke zorg aan te bieden. Om u uit te leggen wat te doen als u een klacht hebt, is deze procedure geschreven.

Hebt u een klacht?

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

Wat te doen bij een klacht

Stap 1: bespreek de klacht met het beheerdersechtpaar

De Veenhoeve heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderijen. U hebt deze ontvangen toen u op de zorgboerderij bent begonnen en deze staat op de website van de zorgboerderij: www.deveenhoeve.net. Maak een afspraak met het beheerdersechtpaar om over je klacht te praten. Zij zijn in deze rol uitverantwoordelijk voor de gehele gang van zaken rondom de Veenhoeve. Neem eventueel diegene mee die voor jou helpend zijn bij het gesprek.

Het kan zijn dat het gesprek met het beheerdersechtpaar niet naar tevredenheid is. De Veenhoeve vindt het van groot belang dat er dan een vervolg mogelijk is.

Stap 2: bespreek de klacht met de vertrouwenspersoon en/of klachtenfunctionaris

De Veenhoeve heeft een onafhankelijke vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris. De taak van de vertrouwenspersoon is luisteren en het geschade vertrouwen proberen te herstellen.

De taak van de klachtenfunctionaris is te informeren over de klachtenregeling, te adviseren en te helpen met het formuleren van de klacht en deze zo mogelijk op te lossen of voor te leggen aan de raad van bestuur.

Gegevens vertrouwenspersoon:

Mevrouw E. van Rijn

Telefoon: 06-51020988

Email: contact@werkbalans.info

Gegevens klachtenfunctionaris:

De heer A. Lagendijk

Telefoon: 06-30165939

Email: lagendijk.psychologiepraktijk@gmail.com

Wil je een gesprek met een vertrouwenspersoon inzake zorg in het kader van de Wet Zorg en Dwang? Dan verwijzen we je naar een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon:

Gegevens onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon:

Zorgstem

Telefoon: 088-6781000

Website: www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl

Wanneer nodig zal de klacht voorgelegd worden, via de klachtenfunctionaris, bij de raad van bestuur. Deze zal te allen tijde hierop een passend antwoord geven of een beslissing nemen. Dit zal altijd via en in nauw overleg met de klachtenfunctionaris worden vormgegeven. Wanneer dit niet naar tevredenheid is, is er een derde stap mogelijk.

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 kun je bijvoorbeeld ook terecht met financiële claims.

Schrijf een brief of email 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:

Geschillencommissie Landbouwzorg

Postbus 245, 6700 AE Wageningen

Email: 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.