



Wat te doen bij een **Klacht?**



Klachtenprocedure Coöperatie Limburgse Zorgboeren (CLZ)

Ondanks alle inspanningen kan het gebeuren dat u een klacht heeft over een van onze zorgboerderijen. Met een klacht geeft u aan dat u ontevreden bent over hoe u behandeld wordt door de zorgboerderij of een medewerker van de zorgboerderij.

Alle zorgboerderijen van CLZ zijn aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg (www.zorgboeren.nl). De Federatie heeft voor cliënten van haar leden een onafhankelijke klachtencommissie opgericht.

CLZ registreert alle klachten en vindt het belangrijk uw klacht snel en accuraat opgepakt wordt. Deze registratie wordt gepubliceerd in het jaarverslag. Daarbij worden alle gegevens volledig geanonimiseerd. CLZ wil deze gegevens gebruiken om te leren en daar waar nodig de zorg en de dienstverlening te verbeteren.

Wat te doen bij een klacht

Er zijn meerdere manieren beschikbaar om uw klacht kenbaar te maken. U bent vrij om te kiezen welke manier u verkiest.

- U kunt de klacht bespreken met de zorgboer(in). Maak hiervoor met de zorgboer(in) een afspraak zodat u uw klacht op een rustig moment kunt bespreken. Uiteraard mogen ouders of vertegenwoordigers mee.
- U kunt de klacht bespreken met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. De gegevens hiervan heeft u bij de kennismaking op de zorgboerderij ontvangen.
- Ook kunt u de vertrouwenspersoon van CLZ of de directeur vragen te bemiddelen tussen de zorgboerderij en u of u te helpen met het formuleren van de klacht. De contactgegevens van de directeur en de vertrouwenspersoon van CLZ staan verderop in dit document.

Uiteraard kunt u uw klacht ook rechtstreeks bij de klachtencommissie indienen. Als u hiervoor kiest, schrijf dan een brief naar de landelijke klachtencommissie en vermeldt in de brief:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u 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 uitgebreide beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht heeft;
- De reden waarom u hierover een klacht heeft;
- Een beschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;

Stuurt u de brief naar:

Klachtencommissie Landbouw en zorg
p/a Federatie Landbouw en Zorg
Postbus 54
3780 BB Voorthuizen

Werkwijze

Na ontvangst van een klacht gaat de landelijke klachtencommissie de klacht onderzoeken. Het kan zijn dat u wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij langskomt om meer informatie te vragen aan u en aan de zorgboerderij. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft daarin aan of de klacht terecht is en welk advies zij geven aan u en/of de zorgboerderij.

Wilt u meer informatie

Op landbouwzorg.nl staat meer informatie over hoe u een klacht kunt oplossen en nadere informatie hoe de landelijke klachtencommissie werkt.

Ook kunt u terecht bij onderstaande contactpersonen.

Contactgegevens CLZ

Coördinator CLZ:

mw. C. van Herten

0475-355797

info@ limburgsezorgboeren.nl

Directeur CLZ:

dhr. J. Caubergh

06 - 51171825

info@ limburgsezorgboeren.nl

Vertrouwenspersoon WMO - WLZ:

Mw. Mariëlle Beusmans

0475- 381703

MBeusmans@ltb.nl

Vertrouwenspersoon Jeugd:

AKJ mw. José Peters

046-4008847

j.peters@akj.nl