



Klachtenreglement Zorgboerderij In Draf

Bij Zorgboerderij In Draf vinden we het belangrijk dat iedereen zich gehoord en gerespecteerd voelt. Mocht er toch een klacht ontstaan, dan streven wij ernaar deze in goed overleg op te lossen. Dit reglement beschrijft hoe je een klacht kunt indienen en hoe we gezamenlijk tot een oplossing kunnen komen. Wij raden aan om klachten altijd eerst intern te bespreken zodat we gezamenlijk kunnen kijken naar een passende oplossing.

Stap 1: Interne afhandeling van de klacht

1. Bespreek de klacht

- Probeer de klacht eerst te bespreken met de betrokken medewerker of zorgboerin.
- Kies een rustig moment voor het gesprek en probeer samen tot een oplossing te komen.

2. Schakel de zorgboerin of de manager in van In Draf

- Als je er samen niet uitkomt of liever met iemand anders praat, kun je contact opnemen met Jeannet Janssen (zorgboerin) of Babette Aboni (manager).
- Babette is laagdrempelig benaderbaar via:
 - Telefoon: 0478 502 689
 - E-mail: babette@indraf.info
- Jeannet is laagdrempelig benaderbaar via:
 - Telefoon: 0478 502 689
 - E-mail: Jeannet@indraf.info

3. Schriftelijke klacht indienen

- Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kun je deze schriftelijk indienen bij de Zorgboerderij.
- Vermeld in je klacht:
 - Je naam en contactgegevens.
 - Een duidelijke beschrijving van de klacht.
 - Gegevens desbetreffende deelnemer
 - Wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing te komen.
- Je ontvangt binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging en een reactie op je klacht.

In Draf heeft een 'klachtenreglement cliënten zorgboerderij'. Deze staat op de website van de zorgboerderij: www.indraf.info of ga direct naar <https://www.zorgboeren.nl/zorgboerderijen/in-draf> en wordt door de zorgboer verstrekt.



Als je er met de zorgboer, al of niet via de manager van In Draf niet uitkomt ga dan naar stap 2 en neem dan contact op met onze externe vertrouwenspersoon van onze Coöperatie Limburgse Zorgboeren (CLZ).

Stap 2: Dien een klacht in bij de Coöperatie Limburgse Zorgboeren (CLZ)

- Ga een gesprek aan met de externe vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is er voor jou en jouw belang.
 - Myriam Zeegers (externe vertrouwenspersoon) 06-23081200, vertrouwenspersoon@limburgsezorgboeren.nl
- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.
 - Jos Hoebink (klachtenfunctionaris CLZ) 06-51225834, klachtenfunctionaris@limburgsezorgboeren.nl

Landelijk/regionaal 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.

- Wanneer je jeugdzorg krijgt kan je je klacht bespreken met een vertrouwenspersoon van JeugdStem. Deze helpt je dan verder.
 - Zie JeugdStem.nl voor meer informatie
 - Tel: 088 555 1000 (gratis)
- Heb je een verstandelijke beperking, psychogeriatrische aandoening en/of een aandoening met vergelijkbare beperkingen, zoals de ziekte van Huntington, het syndroom van Korsakov en niet-aangeboren hersenletsel? Dan kan het zijn dat je een klacht hebt over de zorg, omdat je iets niet wil of niet mag. Voor vragen m.b.t. onvrijwillige zorg in het kader van de Wet Zorg en Dwang kan er contact worden opgenomen met:
 - Adviespunt Zorgbelang
 - 088-9294099, cvp@burgerkrachtlimburg.nl
- ****[Binnen de Wvggz heeft een cliënt recht op een patiëntvertrouwenspersoon (pvp), het contact met de pvp wordt na toestemming van de deelnemer door de geneesheer directeur gelegd. Bij individuele cliënten kan het zijn dat er een pvp is, vermeld dan de gegevens hier.]**
- ****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

Als je er met de zorgboer, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kun je naar stap 3 (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of stap 4 (de erkende Geschillencommissie Landbouwwzorg) gaan. Je kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillencommissie), maar je kunt stap 3 ook overslaan en direct naar de geschillencommissie stappen.



Stap 3: 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/>

Stap 4: Dien een klacht in bij de 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.

Slotbepaling Het is ons streven om klachten op een respectvolle en constructieve manier op te lossen. Wij hopen dat dit klachtenreglement bijdraagt aan een transparante en open communicatie. Mochten er vragen zijn over deze procedure, neem dan gerust contact met ons op.