

Klachtenregeling Stichting De Enk Lemelerveld



Heb je een klacht, wat kan je dan doen?

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

Stap 1: bespreek de klacht in eerste instantie rechtstreeks met begeleiding of eventueel met een vertrouwenspersoon of met een klachtenfunctionaris.

De Enk heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderijen. Op verzoek kun je die ontvangen van de Enk. Je kunt het ook vinden op de website zorgboeren.nl:

- Bespreek de klacht op een rustig tijdstip, met de begeleiding
Helpt dit niet?
- Maak met de begeleiding een afspraak om over de klacht te praten, eventueel met partner, ouders of vertegenwoordiger.
Helpt dit niet?
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de Enk.
Dit is Ceciel Oosterkamp van Zorgboerderij Het Hageveld, Keizersveldweg 22, 8106 AG Mariënheem, tel. 0572-352158 of mail cjmoosterkamp@msn.com

Hopelijk is de klacht nu opgelost.

Zo niet:

- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris.

De aangewezen klachtenfunctionaris vanuit de Vereniging Zorgboeren Overijssel is; Anne-Mieke ten Brinke van ten Brinke Zorg en Advies. Vermeld dat u contact opneemt met een klacht die speelt bij een zorgboerderij die lid is van de Vereniging Zorgboeren Overijssel. U kunt Anne-Mieke bereiken via info@tenbrinkezorgadvies.nl of 06 52546984 Anne-Mieke kan beide partijen ondersteunen en adviseren. Als klachtenfunctionaris staat zij neutraal ten opzichte van de u als klager en degene waartegen u een klacht hebt ingediend. Op deze manier staat ze neutraal tussen de partijen en kan ze helpen om te komen tot een oplossing en herstel.

Is er na stap 1 nog geen oplossing dan kun je onderstaande 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 email naar de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg.

Vermeld in de brief:

- Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je vertegenwoordiger of van degene die je helpt bij het maken van de brief.
- Naam, adres en telefoonnummer van de Enk en de persoon over wie je een klacht indient.

- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover de klacht gaat.
- 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.

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 Enk 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 Enk 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 geschillencommissie. De commissie geeft dan aan wie gelijk heeft in het geschil.

Stap 4: Heb je een vraag of ervaring die ontstaan zijn door onvrijwillige zorg

Voor vragen of delen van ervaringen kun je terecht bij:

Regio Twente en Zwolle

<https://hetlsr.nl/klachtopvang/diensten/clientenvertrouwenspersoon-wet-zorg-en-dwang/>

Tel: 088-2015900

email: A.CVPWzd@hetlsr.nl

Regio Arnhem, Apeldoorn, Zutphen, Midden-IJssel, Nijmegen

Adviespunt Zorgbelang

<https://adviespuntzorgbelang.nl/cli%C3%ABntenvertrouwenspersoon-wet-zorg-en-dwang>

Tel: 088-9294099

email: cvp@adviespuntzorgbelang.nl

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.

