

Klachtenprocedure Horses&Co de Kersenwaard

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.

Wat te doen bij een klacht:

Stap 1: bespreek de klacht met de zorgboer, rechtstreeks of met behulp van een vertrouwenspersoon.

- Bespreek de klacht eerst met de betreffende persoon en met de zorgboerin Alberdine op een rustig moment.
- Vraag aan de zorgboerin of ze een afspraak willen maken met jou. Neem eventueel je ouders/ verzorgers of vertegenwoordiger(s) mee.

Interne route

- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. Bespreek de klacht met de vertrouwenspersoon. Intern is dit Alberdine Otte , bereikbaar op 0629752235 of middels alberdine@horsesenco.nl.
- Ga een gesprek aan met de aandachtsfunctionaris van de zorgboerderij. Bespreek de klacht met de aandachtsfunctionaris van de zorgboerderij. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en luistert naar je verhaal.
 - Lianne Kuijpers
 - 0618700360
 - E-mail: Lisannekuijpers@horsesenco.nl

Wanneer de klacht niet intern behandeld kan worden of wanneer u wenst de klacht in te dienen middels een onafhankelijk bedrijf, is hiervoor een externe route gemaakt. Deze bedrijven ondersteunen u in het bieden van een onafhankelijke begeleiding en staan dan ook los van de zorgboerderij.

Externe route

- **AKJ – vertrouwenspersonen**
Alle (pleeg)kinderen, (pleeg- of groot)ouders en verzorgers die te maken hebben met de jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke Daarvoor kunnen zij terecht bij het AKJ. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van het AKJ is gratis. Het AKJ is een zelfstandige stichting, de vertrouwenspersonen van AKJ zijn niet in dienst van een instelling voor jeugdhulp. Het AKJ

heeft in overleg met de zorgboerderij afgesproken om een vertrouwenspersoon voor **alle cliënten** van de zorgboerderij te zijn.

- **Wat kan de vertrouwenspersoon voor jou doen?**

Het kan gebeuren dat je ontevreden bent over de hulp die je krijgt. Als je er niet uitkomt met de hulpverlener van de instelling, neem dan contact op met een vertrouwenspersoon van het AKJ. Allereerst luisteren we naar jouw verhaal. Soms helpt dat al. In ieder geval zal de vertrouwenspersoon je verhaal altijd serieus nemen. Zij of hij informeert je over je rechten en geeft advies. Ook kan de vertrouwenspersoon je ondersteunen bij het opstellen van een klachtbrief en bij een gesprek met de instelling.

Zo bereik je het AKJ

- Bel naar **06 83346014**, **Miranda Vermeulen**
- Mail naar **info@akj.nl**

Chat met een vertrouwenspersoon via de website www.akj.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

ZorgBelang – Klachtenfunctionaris

- De klachtenfunctionaris is er voor u en uw belang. Zorg Belang is een onafhankelijk bedrijf wat u kan helpen wanneer u een klacht wilt indienen tegen de zorgboerderij. Het ZorgBelang is een zelfstandig bedrijf, de klachtenfunctionaris van Zorgbelang is dan ook niet in dienst van een instelling voor jeugdhulp.

Zorg Belang ondersteund u hierbij bij het proces van het indienen van een klacht.

- Stichting ZorgBelang Zuid Holland
- 088-929400
- info@zorgbelang-nederland.nl

Als je er met de zorgboer, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kun je naar stap 2 (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of stap 3 (de erkende Geschillencommissie Landbouwzorg) gaan. Je kunt deze 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 naar de landelijke klachtencommissie. 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:

Klachtencommissie Landbouw en zorg

p/a Federatie Landbouw en Zorg

Postbus 54

3780 BB Voorthuizen

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij langskomt 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 mee.

Stap 3: Maak je geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwwzorg

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwwzorg zie:

<https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwwzorg/>

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.