Klachtenreglement – verkorte versie

Onderdeel van de cliëntinformatiemap

Wat kunt u doen bij ontevredenheid of een klacht?

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over de zorgboerderij. Dan kunt u uw klacht op verschillende manieren doorgeven. U kiest zelf hoe u dat doet.

De zorgboerderij heeft een klachtenreglement. Het klachtenreglement vindt u op www.zorgboeren.nl, bij de desbetreffende zorgboerderij. Stichting Zorgboeren Zuid-Holland (ZBZH) heeft ook een klachtenreglement. U vindt deze op de website van ZBZH via www.zorgboerenzuidholland.nl.

Hulp van een vertrouwenspersoon

Wilt u vertrouwelijk over uw klacht praten of hulp bij het indienen of bespreken ervan? Dan kunt u gratis hulp krijgen van een vertrouwenspersoon. ZBZH en de zorgboerderij werken met verschillende onafhankelijke vertrouwenspersonen.

- **Quasir**
  Bel naar 06 - 57537520 (van maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur) of e-mail naar vpquasir@quasir.nl.
- **Jeugdstem**
  Jeugdigen jonger dan 18 jaar en hun naasten kunnen terecht bij de vertrouwenspersoon van Jeugdstem. Bel naar 088 555 10 00 of chat via www.jeugdstem.nl.
- **Stemgever**
  Mensen die te maken hebben met onvrijwillige zorg en hun naasten kunnen terecht bij een vertrouwenspersoon van Stemgever. De contactgegevens verschillen per regio en zijn te vinden via www.adviespuntzorgbelang.nl/onvrijwillige-zorg.

Stap 1. Bespreek uw klacht met de zorgboerderij of ZBZH

Ga in gesprek met de zorgboer of een medewerker van de zorgboerderij. De zorgboer weet misschien niet dat u ergens ontevreden over bent. Vaak helpt een gesprek en is er een oplossing.

Heeft het gesprek niet geholpen? Neem dan contact op met uw zorgcoördinator of de interne klachtenfunctionaris van ZBZH via info@zbzh.nl, t.a.v. interne klachtenfunctionaris, of bel 0184 605 301. Zij luisteren naar uw klacht en zoeken een passende oplossing.

Stap 2. Bespreek de klacht met de externe klachtenfunctionaris

Heeft het gesprek met de zorgcoördinator of interne klachtenfunctionaris van ZBZH niet geholpen? Neem dan contact op met de externe klachtenfunctionaris van Quasir. Deze persoon adviseert en helpt u bij het oplossen van de klacht.

Neem contact op via 06 48 44 55 38 (van maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur) of mail uw klacht naar bemiddeling@quasir.nl.

Quasir neemt contact op met u en de zorgboerderij, organiseert de bemiddeling en maakt een verslag van de voortgang van de afspraken.

Stap 3: Klacht indienen bij de Klachtencommissie Landbouw en Zorg

Lukt een oplossing via Quasir niet? Dan kunt u, eventueel met hulp van de vertrouwenspersoon of de externe klachtenfunctionaris, een klacht indienen bij de Klachtencommissie Landbouw en Zorg. U kunt ook direct naar de Geschillencommissie Landbouwzorg gaan (zie stap 4).

Het klachtenreglement en de contactgegevens vindt u op www.iar.nl/klachtencommissie-landbouw-en-zorg.

U kunt het klachtenformulier op de website gebruiken. Lukt dat niet, dan volgt u deze stappen:

1. Schrijf een brief of e-mail aan de Klachtencommissie Landbouw en Zorg met:
   - uw naam, adres en telefoonnummer. Eventueel ook de gegevens van uw wettelijke vertegenwoordiger of de persoon die u helpt met de brief;
   - de naam, het adres en telefoonnummer van de zorgboerderij;
   - de naam van de persoon over wie u klaagt;
   - een duidelijk en volledige uitleg van wat er is gebeurd;
   - wat u zelf al hebt gedaan om de klacht op te lossen.
2. Mail uw klacht naar info@iar.nl of stuur deze naar:
   Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
   Klachtencommissie Landbouw en Zorg
   Postbus 245, 6700 AE Wageningen

De klachtencommissie onderzoekt uw klacht en kan u en de zorgboerderij bellen of op bezoek komen voor extra uitleg. Na enkele weken ontvangt u bericht met de beoordeling en eventuele adviezen van de klachtencommissie. Het behandelen van uw klacht is gratis. Voor vragen over de afhandeling kunt u bellen naar 0317 - 424 181.

Stap 4: Klacht indienen bij de Geschillencommissie Landbouwzorg

U kunt, eventueel met hulp van de vertrouwenspersoon of de externe klachtenfunctionaris, een klacht indienen bij de Geschillencommissie Landbouwzorg. De Geschillencommissie heeft een formelere procedure dan de Klachtencommissie. De commissie neemt een beslissing die juridisch bindend is. U kunt hier ook terecht met een financiële claim.

Het reglement en de contactgegevens vindt u op
www.iar.nl/geschillen/geschillencommissie-landbouwzorg/

U kunt het klachtenformulier op de website gebruiken. Lukt dat niet, dan volgt u deze stappen:

1. Schrijf een brief of e-mail aan de Klachtencommissie Landbouw en Zorg met:
   - uw naam, adres en telefoonnummer. Eventueel ook de gegevens van uw wettelijke vertegenwoordiger of de persoon die u helpt met de brief;
   - de naam, het adres en telefoonnummer van de zorgboerderij;
   - de naam van de persoon over wie u klaagt;
   - een duidelijk en volledige uitleg van wat er is gebeurd;
   - wat u zelf al hebt gedaan om de klacht op te lossen.
2. Mail uw klacht naar info@iar.nl of stuur deze naar:
   Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
   Geschillencommissie Landbouwzorg
   Postbus 245, 6700 AE Wageningen

De Geschillencommissie behandelt uw geschil met een schriftelijke reactie van de zorgboer en een zitting waarin beide partijen hun verhaal kunnen vertellen. Voordat de Geschillencommissie uw geschil behandelt, moet u eerst een bedrag van € 50,- betalen. Dit bedrag wordt niet terugbetaald. Na enkele weken ontvangt u bericht en daarna beslist de Geschillencommissie wie gelijk heeft in het geschil.

Evaluatie van klachten

Elk jaar wordt gekeken naar de klachten die in het vorige jaar zijn behandeld. De bestuurder van ZBZH is hier verantwoordelijk voor. Bij deze evaluatie wordt gekeken naar het aantal klachten, de oorzaak van de klachten en de maatregelen die zijn genomen. Ook wordt bekeken of de klachtenprocedure goed werkt. ZBZH zet de uitkomst van deze evaluatie in het jaarverslag.