

De klachtenregeling op It Aventoer

Heb je een klacht?

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/begeleider van de zorgboerderij.

Wat te doen bij een klacht:

It Aventoer heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderijen. Deze wordt bij aanvang van zorg uitgereikt en is ook te vinden op de website van It Aventoer www.itaventoer.nl of op de site www.zorgboeren.nl

Op It Aventoer bieden wij laagdrempelige manieren om met elkaar in gesprek te gaan over een klacht. Bij het afhandelen van een klacht houden wij van een oplossingsgerichte aanpak. Beide partijen moeten tevreden zijn.

Dit zijn de interne mogelijkheden, zowel voor ouder/vertegenwoordigers als voor de deelnemers, om een klacht kenbaar te maken en te bespreken op It Aventoer.

STAP 1: Bespreek de klacht met de zorgboer, rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.

- Bespreek de klacht met Antsje, Ruurt of Sytze Postma of een andere medewerker op een rustig tijdstip.
- Maak met Antsje, Ruurt of Sytze Postma of een andere medewerker een afspraak om over de klacht te praten.
- U kunt ook contact opnemen met de klachtenfunctionaris/trouwenspersoon van Zorgbelang Fryslân www.zorgbelangfryslan.nl of bel 085-4832433.
- Ook kan de vertrouwenspersoon van BEZINN worden ingeschakeld, dit is de heer Willem Hulshof. 06-29044198, zie ook www.dekwestie.nl of www.bezinn.nl . Ook kun je terecht bij de landelijke klachtencommissie van Landbouw en Zorg. www.landbouwzorg.nl .

Je bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid je gebruikt om je klacht kenbaar te maken. Als de klacht besproken is, zal er zo snel mogelijk gezocht worden naar een geschikte oplossing. Het uiterlijke termijn waarbinnen er besloten wordt wat er met de klacht gedaan wordt, is 6 weken.

Kom je er niet uit met de klachtenfunctionaris of iemand anders van It Aventoer of wil je liever niet in gesprek met iemand die betrokken is bij It Aventoer, dan kun je contact opnemen met de Landelijke klachtencommissie Landbouw en Zorg (STAP 2) of de erkende Geschillencommissie van Landbouwzorg (STAP 3). Je kunt deze stappen achtereenvolgens nemen 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 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.

STAP 3: Maak je geschil bekend 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 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

De klachtenregeling van It Aventoeer kun je ook terugvinden op onze website www.itaventoer.nl onder het kopje downloaden. Het klachtenreglement kunt u vinden via www.zorgboeren.nl

Wil je meer informatie?

Op www.landbouwzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen.