

Klachtenprocedure voor cliënten

Heeft u een klacht?

Ondanks dat we proberen zo goed mogelijke begeleiding te geven, kan het gebeuren dat u een klacht heeft over ons. Een klacht betekent dat u aangeeft dat u ontevreden bent. U kunt over verschillende dingen ontevreden zijn, bijvoorbeeld over de begeleiding die u van ons krijgt of over hoe u behandeld bent door een begeleider. Er zijn verschillende mogelijkheden om uw klacht kenbaar te maken. U bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid u gebruikt.

Wat is het verschil tussen een (cliënt)vertrouwenspersoon en een klachtenfunctionaris?

Een cliëntvertrouwenspersoon luistert naar uw verhaal en helpt u bij het zoeken naar oplossingen. Een klachtenfunctionaris bemiddelt en helpt u bij het indienen van een klacht.

Besprek de klacht met 1 van de teamleiders rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon

De zorgboerderij heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderijen. U heeft deze ontvangen toen u op de zorgboerderij bent begonnen en staat tevens op de website van de zorgboerderij:

➤ <https://www.ezra-zorg.nl> of <https://www.zorgboeren.nl/ezra>

- ☐ Besprek de klacht, op een rustig tijdstip, met de teamleider.
- ☐ Maak met de teamleider een afspraak om over de klacht te praten. Neem uw vertegenwoordigers mee.
- ☐ Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de Ezra, deze is er voor u en uw belang.
 - Maak een afspraak met Mw. Anouk Titulaer:
Tel.nr. 06 59 38 65 21
of stuur een mail naar: anouktitulaer@gmail.com
- ☐ Besprek de klacht met de klachtenfunctionaris van de zorgboerderij. Deze helpt u bij het oplossen van de klacht en kan u ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt. Wilt u iets bespreken?
 - Maak een afspraak met Dhr. Ben Eikelboom:
Tel.nr. 06 25 37 76 42
of stuur een mail naar: klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl

Vertrouwenspersonen diverse doelgroepen

Landelijk zijn er meerdere vertrouwenspersonen actief waar u uw klacht kunt indienen. Zij kunnen samenwerken met onze vertrouwenspersoon als dat nodig is. Dit gebeurt alleen als u dat wilt. Het kan namelijk zijn dat zij kennis hebben die belangrijk is om u te helpen. Ook mag u altijd direct contact opnemen met deze vertrouwenspersonen:

- ☐ Heeft u 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 u een klacht heeft over de zorg, omdat u iets niet wilt of niet mag. U kunt daarover contact opnemen met:
 - Adviespunt Zorgbelang:
➤ tel. nr. 088 – 929 40 99 / mail: cvp@adviespuntzorgbelang.nl
- ☐ Voor alle naasten van ggz-patiënten is er de familievertrouwenspersoon. Familie en andere betrokkenen kunnen direct contact opnemen via:
 - <https://www.familievertrouwenspersonenwvggz.nl/>
 - Tel: 0900-333 2222 (€0,10 per minuut) / Mail: vraag@familievertrouwenspersonen.nl

Klacht niet opgelost

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

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:

Klachtenprocedure voor cliënten

- ☐ Naam, adres, telefoonnummer en dat van de wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief;
- ☐ Naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie u een klacht indient;
- ☐ Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht heeft;
- ☐ De reden waarom u hier een klacht over heeft;
- ☐ Een beschrijving over wat u al heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;
- ☐ Stuur uw brief naar:
 - Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
Klachtencommissie Landbouw en Zorg
Postbus 245, 6700 AE Wageningen
 - Of e-mail: info@iar.nl
- ☐ U 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 u wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij of andere locatie op bezoek komt om meer informatie te vragen aan u en aan de zorgboerderij. Na een paar weken krijg u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en welke dingen de zorgboerderij en u 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 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 Landbouwwzorg. Vermeld in de brief:

- ☐ Naam, adres, telefoonnummer en dat van de wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief;
- ☐ Naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon met wie u een geschil heeft;
- ☐ Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil;
- ☐ Een beschrijving over wat u al heeft ondernomen om tot een oplossing van het geschil te komen;
- ☐ Stuur uw brief naar:
 - Stichting Geschillen in de landbouw c.a.
Geschillencommissie Landbouwwzorg
Postbus 245, 6700 AE Wageningen
 - Of e-mail: info@iar.nl
- ☐ U kunt ook gebruik maken van een formulier dat te vinden is op de website van de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie Landbouwwzorg 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 Landbouwwzorg uw geschil in behandeling kan nemen moet u eerst een depot storten van € 50. Na aanmelding van uw geschil krijgt u hier meer informatie over. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan wie gelijk heeft in het geschil.

Wilt u meer informatie?

Op www.landbouwwzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt. Zie ook de brochure 'Ontevreden over de geleverde gezondheidszorg' op www.igz.nl kies vervolgens voor: Melden, Melden als privé persoon, en dan onderaan bij 'Meer informatie'.