

Klachtenprocedure.

Klachtenprocedure Zorghoeve Tritzum.

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 van de zorgboerderij.



Klachten reglement.

De regels zijn veranderd voor het behandelen van een klacht. Hiervoor hebben we een klachten reglement opgesteld dat volledig aan de nieuwe eisen voldoet. Deze is natuurlijk voor iedereen beschikbaar. Jullie kunnen een exemplaar krijgen als jullie dit graag willen. Ook staat het reglement op onze website en op zorgboeren.nl/zorghoebetritzum. In het reglement staat duidelijk omschreven wat we moeten doen en aan welke regels we ons moeten houden als we een klacht moeten behandelen.

Wat te doen bij een klacht:

Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken. Je bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid je daarvoor gebruikt. Bespreek de klacht met de zorgboer, rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.

- Bespreek de klacht met Lammert, op een rustig tijdstip.
- Maak met Lammert een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel je ouders of vertegenwoordiger(s) mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang.
 - Naam: Petra Pijnakker MA Tel: 06-52377378 Email: petra.pijnakker@planet.nl
- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van de zorgboerderij. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je verder helpen als het informeel niet meer lukt.
 - Naam: Ronald Jorna Tel: 06-48523806

Als je er met bovenstaande niet uitkomt kun je een brief schrijven naar de Landelijke Klachten Commissie 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.
0317-424181

Of via de email: info@iar.nl

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.

Wil je meer informatie?

Op www.landbouwzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie werkt.