



Klachtenprocedure deelnemer



Klachtenprocedures Stichting Betach

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 zelf de klacht met je Persoonlijk Begeleider. Vertel wat je dwarszit en waar je tegen aanloopt. Probeer samen te zoeken naar een oplossing voor je probleem en betrek daar, indien nodig, de zorgcoördinator in. Zet de afspraken die je maakt met je pb'er op papier. Als je het lastig vindt om het mondeling te bespreken, stuur dan een mail. Als je het lastig vindt om het aan je eigen PB'er te zeggen/mailen, schrijf dan 1 van de zorgcoördinatoren aan. Belangrijk is dat Betach wel gekend wordt in het probleem dat je ervaart en dat je dus ook zelf kenbaar maakt een probleem te ervaren aan een medewerker van Betach zodat er samen over gesproken kan worden en er naar een eventuele oplossing gezocht kan worden. Er zal schriftelijke terugkoppeling plaats vinden van de klachtenafhandeling.

Stap 2:

- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. De vertrouwenspersoon is er voor jou en jouw belang.
 - Mw. L. van der Voort Email: vertrouwenspersoon@betach.nl Nadat er mailcontact geweest is kunnen telefoonnummers worden uitgewisseld.

Stap 3:

- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris *Klachtenfunctionaris Coöperatie Boer en Zorg*. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.
 - Neem contact op met de klachtenfunctionaris van de Coöperatie Boer en Zorg waar je zorgaanbieder bij is aangesloten. Zij is bereikbaar via e-mail: klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl
Zij luistert naar uw verhaal en kan bij onvrede bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is. Zij kan u ook ondersteunen, informatie en advies geven bijvoorbeeld over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen.
 - Wanneer je zorg wordt verleend vanuit de Jeugdwet geldt dat je de klacht kan bespreken met een vertrouwenspersoon van AKJ. Deze helpt je dan verder. Zie <http://www.akj.nl> voor meer informatie Tel. 088 555 1000.

Als je er met je persoonlijk begeleider, zorgcoördinatoren, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kun je naar:

Stap 4: (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of

Stap 5: (de erkende Geschillencommissie Landbouwzorg) gaan.



Klachtenprocedure deelnemer



Je kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillencommissie), maar je kunt stap 4 ook overslaan en direct naar de geschillencommissie stappen.

Procedure:

Stap 4: 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.

Behandeling klacht:

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 5: 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.



Klachtenprocedure deelnemer



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.

Behandeling geschil:

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.