



Klachtenreglement De Maargies Hoeve

Heb je een klacht, wat kan je dan doen?

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. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken. Je bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid je daarvoor benut.

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

De zorgboerderij heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderijen. Je hebt deze ontvangen toen je op de zorgboerderij bent begonnen en deze staat op de website: <https://zorgboeren.nl/de-maargies-hoeve>

- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met Lu Nijk of Lotte Nijk.
- Maak een afspraak met één van de bovengenoemde personen om over de klacht te praten. Neem je ouders of vertegenwoordiger(s) mee.
- Ga een gesprek aan met een vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris. Willem Hulshof is onafhankelijk extern vertrouwenspersoon via stichting BEZINN. De vertrouwenspersoon is er voor jou en jouw belang. Hij is bereikbaar op telefoonnummer 06-29044198 of je kunt hem een mail sturen naar info@dekwestie.nl
- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris. 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 Zorgbelang Drenthe - tel. 050-727 1500 (van maandag t/m donderdag tussen 09:00-16:00 uur) of je kunt een mail sturen naar info@zorgbelang-drenthe.nl o.v.v. klachtenfunctionaris of per brief: Zorgbelang Drenthe, t.a.v. klachtenfunctionaris, Annerweg 30, 9471 KV te Zuidlaren. Klachten kunnen ook gemaïld worden naar klachten@bezinnzorg.nl.

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

- Wanneer je jeugdzorg krijgt kan je je klacht bespreken met een vertrouwenspersoon van JeugdStem. Deze helpt je dan verder.
 - Zie JeugdStem.nl voor meer informatie
 - Tel: 088 555 1000 (gratis)
- Voor alle naasten van ggz-patiënten is er de familievertrouwenspersoon. Familie en andere betrokkenen kunnen direct contact opnemen via:
 - lsfvp.nl/
 - Tel: 0900-333 2222 (€0,10 per minuut)
 - Mail: vraag@familievertrouwenspersonen.nl

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



- 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.

Wil je meer informatie?

Op <https://www.zorgboeren.nl/landelijke-klachtenregeling-landbouw-en-zorg> staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.