

Heb je een klacht, wat kan je dan doen?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de zorgtuinderij. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door de begeleiding van de zorgtuinderij of een andere deelnemer van de zorgtuinderij.

Een klacht kan heel ruim gezien worden. Het kan zijn dat je je niet veilig of prettig voelt op de zorgtuinderij tot ongewenst gedrag of zelfs seksuele intimidatie.

Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht of ongenoegen kenbaar te maken.

Stap 1:

- Bespreek de klacht met Frank en/of Toos rechtstreeks.
 - Bespreek de klacht met Frank en/of Toos met de hulp van de vertrouwenspersoon.
 - Bespreek de klacht met Frank en/of Toos met de hulp van de klachtenfunctionaris.
 - Bespreek de klacht alleen met de vertrouwenspersoon.
-
- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met Frank en/of Toos.
 - Maak met Frank en/of Toos een afspraak om over de klacht te praten. Neem je ouders of vertegenwoordigers mee.
 - Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgtuinderij. De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang.
 - Helmi Vlemmix
06-43394219, helmivlemmix@gmail.com
 - Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van de zorgtuinderij. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.
 - Dhr. Henry Dijkman (klachtenfunctionaris voor zorgboeren van ZLTO)
031 6 295 202 52, henry.dijkman@zlto.nl

Stap 2:

Dien een klacht in bij de klachtencommissie van de zorgtuinderij of de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg.

Als je er met Frank en/of Toos, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kun je naar:

- Stap 2a: de klachtencommissie zorgtuinderij Wijnen.
- stap 2b: de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg.
- stap 3: de erkende Geschillencommissie Landbouwwzorg.

Je kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillencommissie), maar je kunt stap 2 ook overslaan en direct naar de geschillencommissie stappen.

- Klachtencommissie van de zorgtuinderij.(reglement zie bijlage 2.)

Onderstaande personen zijn lid van onze klachtencommissie.

Ieder van hen heeft op zijn of haar manier privé en/of via werk ervaring met onze doelgroep.

- Ine werkt als W.M.O. consulente voor de gemeente Someren.
- Henk is ex-voorzitter van KansPlus, vertrouwenspersoon van KansPlus en heeft gewerkt in het speciaal onderwijs.
- Helmi is zelf ouder van een dochter met een beperking en werkt als verpleegkundige seksuele gezondheid.

Ine Grosfeld	Henk Hoeben	Helmi Vlemmix
De Weerden 3	Kerkweyerstraat 7	Regge 1
5712 LT Someren	5711 VK Someren	5711 KR Someren
Tel: 0493 - 490125	Tel:0493-491680	Tel; 0493-479790
i.grosfeld@gmail.com	h.hoeben5@chello.nl	helmivlemmix@gmail.com

- Klachtencommissie landelijk zie: <https://www.iar.nl/klachtencommissie/> en zie bijlage 3.

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 zorgtuinderij 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 zorgtuinderij of andere locatie op bezoek komt om meer informatie te vragen aan jou en aan de zorgtuinderij. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen de zorgtuinderij 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 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 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 zorgtuinderij 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.

Wil je meer informatie?

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