

Klachtenreglement uitdeelbrief

Onderdeel ISO 8.2.22 Cliënteninformatiemap

Alle medewerkers van Stichting Zorgboeren Zuid-Holland en de aangesloten zorgboerderijen zetten zich in voor goede zorg. Toch kan het voorkomen dat cliënten of opdrachtgevers niet tevreden zijn over de dienstverlening. In dat geval kan een klacht worden ingediend. Op deze manier kunnen wij eventuele fouten herstellen en mogelijk toekomstige klachten voorkomen.

Stichting Zorgboeren Zuid-Holland heeft haar klachtenregeling- en bemiddeling ondergebracht bij Quasir. Onderstaand is beschreven welke stappen genomen kunnen worden bij ontevredenheid.

Wat te doen bij een klacht?

- **Bespreek de klacht met de zorgboer en/of zorgboerin, de zorgcoördinator vanuit Stichting Zorgboeren Zuid-Holland of een medewerker van de zorgboerderij op een rustig tijdstip.**
Doe dit zelfstandig of samen met de vertrouwenspersoon. Op <https://www.zorgboerenzuidholland.nl/voor-deelnemers/vertrouwenspersoon> zijn de gegevens te vinden. Waar mogelijk wordt dan direct gekeken naar een oplossing.
- **Meld de klacht bij de klachtenfunctionaris van Quasir.**
Mocht je er met de zorgboerderij zelf of de medewerkers van Stichting Zorgboeren Zuid-Holland niet uitkomen, dan kan contact worden opgenomen met Quasir. Stichting Zorgboeren Zuid-Holland heeft bij hen haar klachtenregeling en -bemiddeling ondergebracht. Een klachtenfunctionaris van Quasir zal binnen 48 uur na uw bericht contact met u opnemen en u vervolgens adviseren/helpen bij het oplossen van uw klacht.

Contactgegevens Quasir:

post: Quasir, Klachtenfunctionaris abonnementen, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.

e-mail: bemiddeling@quasir.nl t.a.v. Klachtenbemiddeling

telefonisch: 06-48445538 (9.00 tot 17.00 uur ma t/m vr)

Meer informatie over Quasir te vinden via www.quasir.nl

Het proces van bemiddeling door de klachtenfunctionaris verloopt in beginsel als volgt:

- a. de Klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;
 - b. de Klachtenfunctionaris draagt zorg voor de organisatie van de bemiddeling;
 - c. alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen;
 - d. de Klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
 - e. indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen Klager en de Instelling, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van de Klachtenfunctionaris aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen.
- Indien ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing is bereikt tussen partijen dan verwijst de Klachtenfunctionaris de verdere behandeling van de klacht terug naar de Instelling. De Instelling zal dan een schriftelijk en gemotiveerd oordeel geven over de klacht. (Meer informatie is te vinden op www.quasir.nl)

- **Schrijf een brief naar de landelijke klachtencommissie. Voor meer informatie over en het reglement van de Landelijke Klachtencommissie zie: <https://www.iar.nl/klachtencommissie/>**

Vermeld in de brief:

- Naam, adres, telefoonnummer en dat van de wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die helpt bij het maken van de brief;
- De naam, het 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 hier een klacht over is;
- Een beschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;

Stuur deze brief naar:

Stichting Geschillen in de Landbouw c.a. Klachtencommissie Landbouw en Zorg
Postbus 245,
6700 AE Wageningen
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 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 de klacht terecht is en welke dingen de zorgboerderij, de stichting 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 geen kosten met zich mee.

➤ **Geschillencommissie**

De Geschillencommissie kent een formelere procedure dan de Klachtencommissie. De Geschillencommissie neemt juridisch bindende beslissingen, bij de Geschillencommissie kunt u bijvoorbeeld ook terecht met financiële claims.

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwzorg, zie: <https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg/>.

Een geschil kan als volgt bij de Geschillencommissie worden ingediend:

- Stuur een brief of e-mail naar de Geschillencommissie Landbouwzorg en vermeld daarin:
 - o Naam, adres, telefoonnummer van de cliënt.
 - o Naam, adres, telefoonnummer van de wettelijke vertegenwoordiger óf van diegene die de cliënt helpt bij het maken van de brief óf van de persoon of de stichting of de vereniging die het geschil aanhangig maakt.
 - o Naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon die het geschil betreft.
 - o Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil.
 - o Een beschrijving over wat al ondernomen is om tot een oplossing te komen.

Stuur je brief naar:

Stichting Geschillen in de landbouw c.a.
Geschillencommissie Landbouwzorg
Postbus 245
6700 AE Wageningen
Of via e-mail: info@iar.nl

De geschillencommissie Landbouwzorg gaat het geschil behandelen. Tot de procedure horen in elk geval het vragen van een schriftelijke reactie aan de zorgboer, de stichting en een zitting, waarbij beide partijen het woord kunnen voeren. Voordat de geschillencommissie Landbouwzorg het geschil in behandeling kan nemen moet je eerst een depot storten van € 50. Na aanmelding van het geschil krijg je hier meer informatie over. Na een paar weken ontvang je een bericht over wie gelijk heeft in het geschil.

Evaluatie en rapportage

Jaarlijks wordt er een evaluatie gemaakt van de in het voorgaande kalenderjaar afgehandelde klachten, onder verantwoordelijkheid van de bestuurder van de stichting. In de evaluatie wordt de trend vastgesteld ten aanzien van het aantal klachten, de oorzaak en de maatregelen. Ook wordt de werking van de klachtenprocedure geëvalueerd. De Stichting rapporteert hierover in haar jaarverslag.