

Uitdeelbrief klachtenprocedure gasten

Mocht het zo zijn dat u, als deelnemer of als familie van een van onze gasten, niet tevreden bent over de begeleiding van u zelf, uw partner, vader of moeder of over de manier waarop u of uw familie wordt behandeld door een medewerker van Leefgoed de Wildbaan, dan zijn er meerdere mogelijkheden om uw ontevredenheid te uiten of uw klacht kenbaar te maken.

Wij vinden het belangrijk dat als er iets is wat bij u onvrede oproept, dat u dan gelijk contact met ons opneemt. Dit kan persoonlijk, telefonisch of per mail. Alle medewerkers zetten zich in om u of uw familie een fijne tijd op het leefgoed te geven, maar er kan iets voorvallen wat irritatie oproept. Wij zijn een transparante organisatie waarin wij communicatie belangrijk vinden. Wij lossen eventuele klachten het liefst zo snel mogelijk samen met u op.

Stap 1: Dien een klacht in bij de directie van Leefgoed de Wildbaan

- Als er iets is wat ontevredenheid oproept of u heeft een klacht, bel dan Caspar Altena op 06-52082312 of Luka de Nijs op 06-10649259 of mail hen: caspar.altena@leefgoedewildbaan.nl of luka.denijs@leefgoedewildbaan.nl
- U kunt de klachtenfunctionaris van Coöperatie Boer en Zorg inschakelen om u te helpen bij de klachtenprocedure. De klachtenfunctionaris is Judith Klamer bereikbaar op 06-41237064 of via klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl
- Er wordt dan zo snel mogelijk een gesprek gepland om over de klacht, het ongenoegen te praten met elkaar. Dit gesprek voeren we altijd met twee personen van Leefgoed de Wildbaan.
- In sommige gevallen kan het mogelijk zijn om de klacht tijdens dit gesprek al op te lossen. Echter is het in andere gevallen verstand om na dit gesprek een rustperiode van een week in te lassen om goed na te denken over een oplossing.
- Daarna hebben we een tweede gesprek met daarin de bespreking van de oplossing.
- Als we niet samen tot een oplossing kunnen komen, sturen we u graag door naar de onafhankelijk vertrouwenspersoon, Afke Lijftogt, email: afke.lijftogt@huizedahme.nl, telefoon: 06-20017978.

Als u er met de directie, de klachtenfunctionaris of via de onafhankelijke vertrouwenspersoon niet uitkomt, kunt u naar stap 2 (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of stap 3 (de erkende Geschillencommissie Landbouwwzorg) gaan. U kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillencommissie), maar u kunt stap 2 ook overslaan en direct naar de geschillencommissie stappen.

Stap 2: Dien een klacht in bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg

Voor meer informatie over 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:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief;
- De naam, het adres en telefoonnummer van de zorgaanbieder en de persoon over wie u een klacht indient;



- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht hebt;
- De reden waarom u hier een klacht over hebt;
- Een beschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;
- Stuur uw brief naar:
Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
Klachtencommissie Landbouw en Zorg
Postbus 245, 6700 AE Wageningen
of e-mail: **info@iar.nl**
- U 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 u wordt gebeld of dat de commissie op locatie op bezoek komt om meer informatie te vragen aan u en aan de zorgaanbieder. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of uw klacht terecht is en welke dingen de zorgaanbieder en u 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 uw geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwzorg

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwzorg zie:

<https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg/>

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.

Schrijf een brief of e-mail naar de Geschillencommissie Landbouwzorg.

Vermeld in de brief:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief;
- De naam, het adres en telefoonnummer van de zorgaanbieder en de persoon met wie u een geschil hebt;
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil
- Een beschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing van het geschil te komen;
- Stuur uw brief naar:
Stichting Geschillen in de landbouw c.a.
Geschillencommissie Landbouwzorg
Postbus 245, 6700 AE Wageningen
Of e-mail: **info@iar.nl**
- U 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 uw geschil in behandeling kan nemen moet u eerst een depot storten van € 50. Na aanmelding van uw geschil krijg u hier meer informatie over. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan wie gelijk heeft in het geschil.

Wilt u meer informatie?

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

