

Klachtenprocedure Deelnemers en Bewoners

Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over iemand van Hoeve Paradij. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je bijvoorbeeld behandeld wordt door mensen van Hoeve Paradij.



HoeveParadij

Wat te doen bij een klacht:

Mogelijkheid 1: Bespreek de klacht met een begeleider op een rustig tijdstip. Meestal zal dat tot een oplossing leiden.

Mogelijkheid 2: Maak met Menko, Elsa, Thea en/of Tinus een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel je ouder(s) of vertegenwoordiger(s) mee.

Mogelijkheid 3: Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van de zorgboerderij. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.

Annemiek Hazenberg
06-12651817
annemiek@hoeveparadij.nl

Mogelijkheid 4: Ga een gesprek aan met de onafhankelijke vertrouwenspersoon van Hoeve Paradij.

Theo Kuiper
06-53395175
thjkuiper@hotmail.com

Mogelijkheid 5: 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.
088-5551000

Mogelijkheid 6: Dien een klacht in bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg. Schrijf een brief naar de landelijke klachtencommissie. 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, het adres en het telefoonnummer van Hoeve Paradij 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:

Je kunt en mag
mogelijkheid 1 en/of 2
overslaan als dat beter
voelt voor jou!

Theo Kuiper (1951) werkte enige jaren als tropenarts in Tanzania. Daarna was hij als sociaal verzekeringsgeneeskundige actief in de beoordeling van arbeidsongeschiktheid en noodzaak tot voorzieningen. Hij was enige jaren directeur van een arbodienst. Sinds 1995 werkte hij als medisch adviseur voor een grote zorgverzekeraar. Betrouwbaar en onafhankelijk advies met het oog voor de individuele verzekerde behoorde tot zijn kerntaak. Theo is sinds juni 2015 met pensioen en verricht de taak van vertrouwenspersoon op vrijwillige basis.

Klachtencommissie Landbouw en Zorg
p/a Federatie Landbouw en Zorg
Postbus 54
3780 BB Voorthuizen

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie langs komt om meer informatie te vragen aan jou en aan Hoeve Paradij. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen Hoeve Paradij en jij zouden kunnen verbeteren.

Mogelijkheid 7: Maak je 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 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 Hoeve Paradij 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 Hoeve Paradij 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 werkt.