



Klachtenreglement

Heb je een klacht, wat kan je dan doen?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over Flevo Zon. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door Flevo Zon of een medewerker van de Flevo Zon. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken. Voor over wordt gegaan op de nodige stappen, wordt ingegaan op de behandeling van klachten vallend onder de Wet Zorg en Dwang. Flevo Zon is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 van de Wet Zorg en Dwang en artikel 10:3 van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Wet Zorg en Dwang of de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg is ingesteld.

Voor Flevo Zon is dit voor regio Flevoland:

De Stichting Zorgstem

<https://www.zorgstem.nl/de-cvp-wzd/>

Tel.nr.: 088-6781000

E-mail: info@zorgstem.nl

Stap 1: bespreek de klacht met de zorgboer, rechtstreeks of met behulp van de klachtenfunctionaris of de vertrouwenspersoon cliënten, Flevo Zon.

De Zorgboerderij heeft een klachtenreglement cliënten Zorgboerderijen. U hebt deze ontvangen toen u bij Flevo Zon bent begonnen en deze staat op onze website: www.flevozon.nl.

Bespreek de klacht met de begeleider of teamleider. Maak met de teamleider een afspraak om over de klacht te praten. Neem je ouders of vertegenwoordigers mee. Of ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris vanuit Coöperatie Boer en Zorg. De vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris is er voor u en uw belang.

Klachtenfunctionaris Coöperatie Boer en Zorg:

Mw. Irene Jansen

Tel.nr.: 06-29495322

E-mail: klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl

Zij helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.

Wanneer je zorg wordt verleend vanuit de Jeugdwet geldt dat je de klacht kan bespreken met een vertrouwenspersoon van Jeugdstem. Deze helpt je dan verder. Zie <http://jeugdstem.nl/> voor meer informatie
Telefoon: 088-5551000.

Als je er met de begeleider/teamleider, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kun je naar stap 2 (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of stap 3 (de erkende Geschillencommissie Landbouwzorg) gaan. 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.

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

Voor meer informatie over en het reglement van de Landelijke Klachtencommissie zie:
www.iar.nl/klachtencommissie.

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 zorgboerderij en de persoon over wie je een klacht indient;
- Een uitgebreide beschrijving over de gebeurtenis waar de klacht op gericht is;

Zorgbureau Flevo ZON B.V.



- 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 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 je klacht terecht is en welke dingen de Zorgboerderij 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 Landbouw en Zorg

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwwzorg zie: 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 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 zorgboerderij en de persoon met wie je een geschil hebt;
- Een uitgebreide beschrijving over 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 Landbouwwzorg Postbus 245, 6700 AE Wageningen of e-mail: info@iar.nl.

De Geschillencommissie Landbouwwzorg 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 Landbouwwzorg je geschil in behandeling kan nemen moet je eerst een depot storten van €50,00. 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.