

Klachtenprocedure

*voor vrijwilligers, personeel en cliënten van
Stichting Je Maintiendrai*

Het kan gebeuren dat je ontevreden bent of een klacht hebt over de activiteiten of de dienstverlening van onze zorgboerderij. Om de klacht op te kunnen lossen en in de toekomst onze kwaliteit hoog te houden, horen we graag van je wanneer je niet tevreden bent. Deze procedure geeft een korte uitleg over wat te doen bij klachten.

Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken. Je bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid je daarvoor gebruikt.

1. Maak met de zorgcoördinator een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel je partner of begeleider mee.

2. Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij.

De vertrouwenspersoon is:

Ilse Kloos
vertrouwenspersoon@jemaintiendrai.net

3. 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, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij 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;

Adres landelijke klachtencommissie:

➤ Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
Klachtencommissie Landbouw en Zorg
Postbus 245
6700 AE Wageningen

Of via e-mail: info@iar.nl

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij langskomt 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.

Wil je meer informatie?

Op <https://www.iar.nl/klachtencommissie/> staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie werkt.