



Klachtenregeling Zorgboerderij de Bovenstee

Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de zorgboerderij. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door de zorgboerderij of een begeleider van de zorgboerderij. Ook kan het zijn dat de zorg over jou tegen jouw wil ingaat. Wij vinden het belangrijk dat de zorg niet tegen jouw wil ingaat en vrijwillig is. Als de zorg voor jouw onvrijwillig is (tegen jouw wil) of als je een klacht hebt over de zorgboerderij kun jij hier iets tegen doen.

Wat kun je doen bij een klacht?

Wanneer jij een klacht hebt over de zorgboerderij, zijn er verschillende mogelijkheden om met deze klacht om te gaan. Hieronder leggen wij aan jou uit welke mogelijkheden jij hebt:

- Bespreek de klacht zo snel mogelijk met de zorgboerin wacht hier niet te lang mee meestal lukt het dan wel om tot een oplossing te komen. Er is altijd leiding in de buurt die je kan helpen. Neem eventueel je ouders of vertegenwoordiger(s) mee, geef duidelijk aan wat het probleem is en denk zelf ook vast na over een oplossing, we kijken dan met zijn allen of dit mogelijk is op de zorgboerderij.

- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. De vertrouwenspersoon zal samen met jou het probleem doornemen en eventueel nog een keer samen met de begeleiding en je ouders of vertegenwoordigers praten. De vertrouwenspersoon voor De Bovenstee is:
Carla Rutgers
Zwalwsedijk 5
4926 SG Lage Zwaluwe
06-53181754

- Stuur 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;

Stuur je brief naar:



***Klachtencommissie Landbouw en zorg
p/a Federatie Landbouw en Zorg
Postbus 54
3780 BB Voorhuizen***

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.

→ *De klachtenfunctionaris*

Behalve de klachtencommissie kun je ook contact opnemen met een klachtenfunctionaris. De gegevens van deze klachtenfunctionaris zijn:

Wiena Bakker

Weerdjesstraat 168

6811 JH Arnhem

06-53885459

www.zorgbelanginclusief.nl / www.adviespuntzorgbelang.nl

→ *Uitdeelbrief*

Als je een klacht hebt, heeft de zorgboerderij een brief opgesteld waarin stap voor stap staat uitgelegd wat je het beste kunt doen. Er staat bijvoorbeeld dat je begint met het bespreken van je klacht met de zorgboer, klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon.

→ *AKJ vertrouwenspersoon*

Voor de jeugd (als u kind jonger is dan 18 jaar) kunt u terecht bij de AKJ vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon kijkt samen met u naar de situatie en helpt u bij het schrijven van een klachtbrief of ondersteund u in een klachtgesprek. U kunt in contact komen met een vertrouwenspersoon door naar het volgende telefoonnummer te bellen: 088-5551000

Klik op onderstaande link voor de website naar de AKJ vertrouwenspersoon:

<https://www.akj.nl/algemeen/over-het-akj/vertrouwenspersonen/?d=ouders>

Wil je meer informatie?

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