

Klachtenprocedure

Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over de activiteiten of de dienstverlening van Training- en leerboerderij Crumelhaeve. Hieronder leest u welke stappen u kunt zetten.

Heeft u een klacht?

Een klacht betekent dat u aangeeft ontevreden te zijn over hoe u behandeld wordt door Training- en leerboerderij Crumelhaeve of door een coach en/of begeleider. U bent vrij om zelf te bepalen welke stappen u hierin neemt.

1. Bespreek het met uw coach of begeleider

Bespreek de klacht met de coach en/of begeleider op een rustig tijdstip. Leg duidelijk uit waarom u ontevreden bent. We proberen naar aanleiding van uw klacht samen een oplossing te zoeken.

2. Maak een afspraak

Maak een afspraak met de coach en/of begeleider. Neem desnoods iemand mee en leg duidelijk uit wat er in uw ogen moet veranderen en waarom.

3. Ga in gesprek met de vertrouwenspersoon

Vertrouwenspersoon

Daniëlle Wessels

E-mail: info@ervewessels.nl

Telefoon: 06-28507857

4. Schrijf de landelijke klachtencommissie aan

Vermeld in uw 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, adres en telefoonnummer van de hulpverleningsinstantie en de persoon over wie u een klacht indient;
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht heeft;
- De reden waarom u hier een klacht over heeft;
- Een beschrijving van wat u al heeft ondernomen om tot een oplossing te komen.

Klachtenprocedure

Klachtencommissie Landbouw en Zorg

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

De landelijke klachtencommissie onderzoekt de klacht. Mogelijk wordt u gebeld of komt de commissie langs voor meer informatie. Na een paar weken krijgt u bericht: de commissie geeft aan of uw klacht terecht is en welke dingen verbeterd kunnen worden. Meer informatie vindt u op www.landbouwzorg.nl.

Geschillencommissie

De Geschillencommissie kent een formelere procedure dan de klachtencommissie en neemt juridisch bindende beslissingen. Hier kunt u bijvoorbeeld ook terecht met financiële claims. Vermeld in uw brief of e-mail:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief;
- De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon met wie u een geschil heeft;
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil;
- Een beschrijving van wat u al heeft ondernomen om tot een oplossing te komen.

Geschillencommissie Landbouwzorg

Stichting Geschillen in de landbouw c.a.
Postbus 245, 6700 AE Wageningen
E-mail: info@iar.nl

U kunt ook gebruikmaken van een formulier op de website van de Geschillencommissie. Voordat uw geschil in behandeling wordt genomen, stort u eerst een depot van € 50. Meer informatie en het reglement vindt u op iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg.

Klachtenfunctionaris

Bij Training- en leerboerderij Crumelhaeve is de klachtenfunctionaris de vertrouwenspersoon (zie hierboven).

Wet zorg en dwang

Klachtenprocedure

Heeft u te maken met zorg die u niet wilt, waarin uw vrijheid wordt beperkt, en heeft u hierover een vraag of klacht? Dan kunt u contact opnemen met een cliëntenvertegenwoordiger. Deze is niet in dienst van de organisatie, biedt een luisterend oor en kijkt samen met u naar een oplossing. Vermeld in uw brief uw gegevens, die van de betrokken persoon en een beschrijving van de gebeurtenis.

Contact via het LSR

E-mail: n.burggraaff@hetlsr.nl

Telefoon: 06-15 48 85 33 of 088-20 15 900

Meer informatie: www.hetlsr.nl