

Klachtenreglement Landzijde

Klachtenregeling:

Alle medewerkers van Stichting Landzijde zetten zich in om cliënten en opdrachtgevers optimale diensten te leveren. Toch kan het voorkomen dat cliënten of opdrachtgevers niet tevreden zijn over de dienstverlening. In dat geval kan een klacht worden ingediend.

Op deze manier kan de organisatie eventuele fouten herstellen, leren en mogelijk toekomstige klachten voorkomen. Het uitgangspunt is dat Landzijde de dienstverlening steeds verder wil verbeteren.

Landzijde heeft haar klachtenregeling en -bemiddeling ondergebracht bij Quasir. De klachtenregeling van Stichting Landzijde bestaat uit een aantal stappen:

1: bespreek de klacht met de zorgboer.

- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met de zorgboer en/of zorgboerin.
- Maak met de zorgboer en/of zorgboerin een afspraak om over de klacht te praten. Neem je ouders of vertegenwoordigers mee.

Als je liever een neutraal persoon inschakelt:

Kan je ook de vertrouwenspersoon benaderen. Landzijde stelt een onafhankelijke vertrouwenspersoon beschikbaar via Quasir.

- Vertrouwenspersoon op afroep: Telefoonnummer: 06 – 57 53 75 20 (9.00 tot 17.00 uur, ma t/m vr) of via email: vpquasir@quasir.nl

2: De klachtenfunctionaris

Via onderstaande contactgegevens kan je in contact komen met Quasir. Een klachtenfunctionaris van Quasir zal binnen 48 uur contact met je opnemen.

- post: Quasir, Klachtenfunctionaris abonnementen, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.
- e-mail: bemiddeling@quasir.nl t.a.v. Klachtenbemiddeling
- telefonisch: 06-48445538 (9.00 tot 17.00 uur ma t/m vr)

Het proces van bemiddeling door de klachtenfunctionaris verloopt in beginsel als volgt:

- a. de Klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;
- b. de Klachtenfunctionaris draagt zorg voor de organisatie van de bemiddeling;
- c. alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen;
- d. de Klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
- e. indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen Klager en de Instelling, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van de Klachtenfunctionaris aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen.

Indien ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing is bereikt tussen partijen dan verwijst de Klachtenfunctionaris de verdere behandeling van de klacht terug naar de Instelling. De Instelling zal dan een schriftelijk en gemotiveerd oordeel geven over de klacht.

Meer informatie over Quasir is te vinden via www.quasir.nl

3 Landelijk klachtenreglement

De Klachtencommissie Landbouw en Zorg is een landelijke commissie die beslist over klachten van cliënten of hun vertegenwoordigers over de zorg bij zorgboeren en koepelorganisaties, zoals Landzijde.

De klachtencommissie heeft een klachtenreglement.

Een klacht kan als volgt bij de klachtencommissie worden ingediend:

Schrijf een brief of E-mail naar de Klachtencommissie Landbouw en Zorg en vermeld daarin:

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 of organisatie en de persoon over wie u een klacht indient.

Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht hebt.

Een beschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Stuur uw brief naar:

Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.

Klachtencommissie Landbouw en Zorg

Postbus 245

6700 AE Wageningen

Of via e-mail: info@iar.nl

4 Landelijke Geschillencommissie Landbouw en Zorg

Deze Geschillencommissie Landbouwwzorg behandelt geschillen tussen cliënten en/of hun vertegenwoordigers met zorgboeren en koepelorganisaties zoals Landzijde, die aangesloten zijn bij de [Federatie Landbouw en Zorg](#).

De Geschillencommissie kent een formelere procedure dan de Klachtencommissie vastgelegd in het Reglement Geschillen in de Landbouwwzorg.

De Geschillencommissie neemt juridisch bindende beslissingen, bij de Geschillencommissie kunt u bijvoorbeeld ook terecht met financiële claims.

Een geschil kan als volgt bij de Geschillencommissie worden ingediend:

Stuur een brief of e-mail naar de Geschillencommissie Landbouwwzorg en vermeld daarin:

- Naam, adres, telefoonnummer van de cliënt.
- Naam, adres, telefoonnummer van de wettelijke vertegenwoordiger óf van diegene die de cliënt helpt bij het maken van de brief óf van de persoon of de stichting of de vereniging die het geschil aanhangig maakt.
- Naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon die het geschil betreft.
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil.
- Een beschrijving over wat al ondernomen is om tot een oplossing van het geschil te komen.

Stuur uw brief naar:

Stichting Geschillen in de landbouw c.a.

Geschillencommissie Landbouwwzorg

Postbus 245

6700 AE Wageningen

Of via e-mail: info@iar.nl

Evaluatie en rapportage

Jaarlijks wordt er een evaluatie gemaakt van de in het voorgaande kalenderjaar afgehandelde klachten, onder verantwoordelijkheid van de bestuurders van de stichting. In de evaluatie wordt de trend vastgesteld ten aanzien van het aantal klachten, de oorzaak en de maatregelen. Ook wordt de werking van de klachtenprocedure geëvalueerd. De Stichting rapporteert hierover in haar jaardocument.