

Klachtenprocedure Kinderen op Stap



U kunt als deelnemer, ouder/vertegenwoordiger van de deelnemer of werknemer van zorgboerderij Kinderen op Stap een klacht bespreekbaar maken of advies vragen wanneer u ergens ontevreden over bent. Dit kunt u als deelnemer en als ouder/vertegenwoordiger doen bij nummer 1 tot en met 8 van onderstaande personen of stichtingen. Als werknemer kunt u dit doen bij nummer 1, 2, 3, 4, 5 en 9 van onderstaande personen of stichtingen.

1. Fennij de Jong - leidinggevende en zorgcoördinator van Kinderen op Stap
2. Medewerker van Kinderen op Stap
3. Ouderraad
4. Adviespunt Zorgbelang
5. Vertrouwenspersoon dr. Carla Rutgers
6. AKJ - vertrouwenspersonen in de jeugdhulp
7. Klachtencommissie Landbouw en Zorg
8. Geschillencommissie Landbouwzorg
9. Arbeidsrechter

Deze personen of stichtingen en de manier waarop u contact met hen kan opnemen, worden hieronder verder beschreven. De personen of stichtingen zijn willekeurig genummerd, dat wil zeggen dat onderstaande opsomming geen volgorde inhoudt. U kunt zelf bepalen op welke manier u een klacht bespreekbaar maakt en wie u daarvoor inschakelt.

1. Fennij de Jong - leidinggevende en zorgcoördinator van Kinderen op Stap

Wanneer u ergens ontevreden over bent, kunt u contact opnemen met Fennij de Jong. Dit kan door haar op de zorgboerderij aan te spreken, haar te mailen of te bellen of een afspraak met haar te maken. Fennij zal met u in gesprek gaan en de klacht bespreken, in de hoop dat deze direct opgelost kan worden. Eventueel bespreekt zij de klacht met de medewerkers van het vaste team, om tot een juiste oplossing te kunnen komen of hen hiervan op de hoogte te brengen.

Contactgegevens:

Fennij de Jong
Steinsedijk 23
2851 LB Haastrecht
0182-502249
info@kinderenopstap.nl

2. Medewerker van Kinderen op Stap

Wanneer de klacht een specifieke medewerker betreft of u zich liever tot een medewerker van Kinderen op Stap richt dan tot Fennij, kan u de klacht ook met een medewerker bespreken. Deze medewerker heeft wel de plicht de klacht vervolgens met Fennij te bespreken en eventueel met het vaste team, tenzij het om een klacht gaat waar sprake is van beroepsgeheim of u hiertegen bezwaar heeft. U kunt bij de medewerkers terecht door hen op de zorgboerderij aan te spreken. Daarnaast kunt u de vaste medewerkers bereiken via onderstaande mailadressen.

Contactgegevens:

Marije Spruit: marije@kinderenopstap.nl
Laura Wammes: laura@kinderenopstap.nl
Carola Willems: carola@kinderenopstap.nl

3. Ouderraad

Kinderen op Stap beschikt over een ouderraad, bestaande uit een aantal ouders van deelnemers van de zorgboerderij. U kunt contact opnemen met de ouderraad wanneer u ergens ontevreden over bent. De ouderraad bespreekt de klacht tijdens haar vergadering en bespreekt de klacht waar nodig met Fennij, om tot een goede oplossing te kunnen komen. De leden van de ouderraad wisselen af en toe. Op onze website www.kinderenopstap.nl kunt u zien uit welke leden de ouderraad op dit moment bestaat en wat de ouderraad precies doet. Verder kunt u de ouderraad via onderstaand mailadres bereiken.

Contactgegevens:

ouderraad@kinderenopstap.nl

4. Adviespunt Zorgbelang

Zorgboerderij Kinderen op Stap is aangesloten bij Adviespunt Zorgbelang, waar u terecht kunt bij een klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon. Adviespunt Zorgbelang geeft u advies, tracht te bemiddelen tussen u en de zorgboerderij of verwijst u door naar een andere instantie die u verder kan helpen.

Contactgegevens:

088-5551000

www.adviespuntzorgbelang.nl/vertrouwenspersoon-jeugdhulp

Als uw ontevredenheid specifiek gaat over een vrijheidsbeperkende maatregel, kunt u terecht bij Maya Boer, werkzaam bij Adviespunt Zorgbelang. Zij biedt een luisterend oor, wil ondersteunen bij het aangaan van het gesprek met de zorgboerderij en wil meedenken naar oplossingen.

Contactgegevens:

Zorgbelang Inclusief

Postbus 5310 – 6802 EH Arnhem

Weerdjesstraat 168

6811 JH Arnhem

06-30482049

088-9294099

mayaboer@zorgbelangcvp.nl

www.adviespuntzorgbelang.nl

5. Vertrouwenspersoon dr. Carla Rutgers

De zorgboerderij heeft een onafhankelijke vertrouwenspersoon met wie u een gesprek kunt voeren. Dit is een vertrouwenspersoon die zich speciaal voor zorgboeren beschikbaar stelt. U kunt haar voor vragen, klachten of advies bereiken via onderstaande contactgegevens.

Contactgegevens:

Vertrouwenspersoon dr. Carla Rutgers

Psycholoog, coach, mediator en professioneel begeleider

06-53181754

carlaru@hotmail.com

6. AKJ - vertrouwenspersonen in de jeugdhulp

Het AKJ is een landelijke instantie die u advies en ondersteuning geeft bij problemen of klachten betreffende een zorgboerderij. Het AKJ biedt gratis diensten aan als het gaat om deelnemers die

vallen onder de Jeugdwet. Wanneer het volwassenen betreft of jongeren die vallen onder de Wlz, zijn de diensten van het AKJ niet gratis. U kunt op onderstaande wijze contact opnemen met een vertrouwenspersoon van het AKJ.

Contactgegevens:

088-5551000

www.akj.nl/jongeren/klacht

www.akj.nl

7. Klachtencommissie Landbouw en Zorg

Verder kunt u een klacht indienen bij de landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg door een brief of e-mail te sturen waarin u uw klacht beschrijft.

In de brief naar de klachtencommissie moeten onderstaande onderdelen vermeld worden:

- Naam, adres en telefoonnummer van de deelnemer en van de wettelijk vertegenwoordiger. Vermeld eventueel de naam van degene die geholpen heeft bij het schrijven van de brief.
- Naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie een klacht wordt ingediend.
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht hebt.
- De reden waarom u hier een klacht over hebt.
- Een beschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing te komen.

De Klachtencommissie Landbouw en Zorg onderzoekt de klacht en neemt zo nodig contact met u op. Tevens kan de Klachtencommissie contact opnemen met de zorgboerderij. Wanneer de klacht terecht is, kunnen de zorgboerderij en de ouders samen overleggen over de manier waarop de situatie verbeterd kan worden.

Op www.iar.nl/klachtencommissie is meer informatie te lezen over het indienen van een klacht.

Contactgegevens:

Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.

Klachtencommissie Landbouw en Zorg

Postbus 245

6700 AE Wageningen

info@iar.nl

8. Geschillencommissie Landbouwzorg

Wanneer er een fikse discussie is ontstaan, bovenstaande personen of stichtingen niet voor een oplossing hebben kunnen zorgen en er een formelere procedure nodig is, kan u de klacht indienen bij de Geschillencommissie Landbouwzorg door hen een brief of e-mail te sturen.

In de brief naar de geschillencommissie moeten onderstaande onderdelen vermeld worden:

- Naam, adres en telefoonnummer van de deelnemer en van de wettelijk vertegenwoordiger. Vermeld eventueel de naam van degene die geholpen heeft bij het schrijven van de brief.
- 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.

De geschillencommissie zal het geschil behandelen en in elk geval vragen naar een schriftelijke reactie van de zorgboer en een zitting, waarbij beide partijen het woord kunnen voeren. Voordat de geschillencommissie uw geschil in behandeling kan nemen, moet u een depot storten van €50. Na

aanmelding van uw geschil krijgt u hier meer informatie over. Na een paar weken ontvangt u bericht van de geschillencommissie en beslist de commissie wie er gelijk heeft.

Op www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg is hierover meer informatie te lezen.

Contactgegevens:

Stichting Geschillen in de landbouw c.a.
Geschillencommissie Landbouwzorg
Postbus 245
6700 AE Wageningen
info@iar.nl

9. Arbeidsrechter

Als u als medewerker een arbeidsconflict heeft, kunt u dit (anoniem) bespreken met een arbeidsrechtsspecialist, die u advies zult geven. Het gaat hierbij om arbeidsrechtelijke klachten of conflicten. Als het gaat om klachten die betrekking hebben tot de zorg, is het passender om gebruik te maken van de nummers 1 tot en met 4 van bovenstaande personen of stichtingen.

Contactgegevens:

08877-08855
<https://www.an-i.nl/arbeidsgeschil/>