

Klachtenprocedure Kinderen op Stap

Voor deelnemers en hun ouders/verzorgers



U kunt als deelnemer of ouder/vertegenwoordiger van de deelnemer een klacht bespreekbaar maken of advies vragen wanneer u ergens ontevreden over bent. Dit kunt u doen bij onderstaande personen of stichtingen. 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. Annelien Verhoeven - algemeen leidinggevende bij Kinderen op Stap
2. Cliëntenraad
3. Vertrouwenspersoon dr. Carla Rutgers
4. Jeugdstem - vertrouwenspersonen in de jeugdhulp
5. Adviespunt Zorgbelang
6. Klachtencommissie Landbouw en Zorg
7. Geschillencommissie Landbouwzorg

Deze personen of stichtingen en de manier waarop u contact met hen kan opnemen, worden hieronder verder beschreven.

1. Annelien Verhoeven - algemeen leidinggevende bij Kinderen op Stap

Wanneer u ergens ontevreden over bent, kunt u contact opnemen met Annelien Verhoeven. Dit kan door haar op de zorgboerderij aan te spreken, haar te mailen of te bellen of een afspraak met haar te maken. Haar werkdagen zijn maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag. Annelien zal met u in gesprek gaan om de klacht of ontevredenheid te bespreken en zal samen op zoek gaan naar een passende oplossing. Eventueel bespreekt zij de klacht met het management om tot een juiste oplossing te kunnen komen of hen hiervan op de hoogte te stellen. Zij is hierover transparant naar jou u als ouder/verzorger of naar jou als cliënt.

Contactgegevens:

0182-502249

annelien@kinderenopstap.nl

2. Cliëntenraad

Kinderen op Stap beschikt over een cliëntenraad, bestaande uit een aantal kinderen die op de zorgboerderij wonen. Als kind kun je contact opnemen met de cliëntenraad als je ergens ontevreden over bent. De cliëntenraad bespreekt de klacht tijdens haar vergadering en bespreekt de klacht waar nodig met Carola Willems (beleidsbepaler bij Kinderen op Stap), om tot een goede oplossing te kunnen komen. De kinderen die lid zijn van de cliëntenraad, kunnen soms wisselen. De vaste voorzitter is Els Bross (woonbegeleider bij Kinderen op Stap). Je kan haar bereiken door haar aan te spreken op de zorgboerderij of haar een bericht te sturen via onderstaand telefoonnummer.

Contactgegevens:

06-13110280

4. 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 de volgende contactgegevens.

Contactgegevens:

Vertrouwenspersoon dr. Carla Rutgers
Psycholoog, coach, mediator en professioneel begeleider
06-53181754
carlaru@hotmail.com

5. Jeugdstem - vertrouwenspersonen in de jeugdhulp

Jeugdstem van het AKJ is een landelijke instantie die u advies en ondersteuning geeft bij problemen of klachten betreffende een zorginstelling. Jeugdstem biedt gratis diensten aan als het gaat om deelnemers die vallen onder de Jeugdwet. U kunt op onderstaande wijze contact opnemen met een vertrouwenspersoon van Jeugdstem.

Contactgegevens:

088-5551000
www.jeugdstem.nl

6. 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

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 <https://www.iar.nl/klachtencommissie-landbouw-en-zorg/> 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 discussie (geschil) is ontstaan en 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 <https://www.iar.nl/geschillen/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