

## Klachtenprocedure

Het kan gebeuren dat u een klacht heeft over de stichting Haanwyck.

Een klacht is dat u aangeeft dat u ontevreden bent over hoe u behandeld wordt door de Zorgkwekerij of een medewerker van de Zorgkwekerij.

### Wat te doen bij een klacht:

- Bespreek de klacht allereerst met de betrokkene; maak hiervoor met de betrokkene een afspraak, zodat u uw klacht op een rustig moment kunt bespreken. Uiteraard mogen uw partner, kinderen of vertegenwoordigers mee.
- Bespreekt u uw klacht liever met een onafhankelijke vertrouwenspersoon? Dat kan via de Klachtencommissie Landbouw en Zorg van Zorg Ondersteunend Nederland. Dit is een commissie die beslist over klachten van cliënten of hun vertegenwoordigers over de zorg bij zorgboeren. De klachtencommissie heeft een klachtenreglement. Een klacht kan als volgt bij de klachtencommissie worden ingediend:

Schrijf een e-mail naar de Klachtencommissie Landbouw en Zorg

([info@zorgondersteunend.nl](mailto:info@zorgondersteunend.nl)) 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, het adres en telefoonnummer van de stichting Haanwyck 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 over wat u al heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen. Stuur de e-mail naar:

Stichting Geschillencommissie in de Landbouw c.a. Klachtencommissie Landbouw en Zorg

via e-mail: [info@zorgondersteunend.nl](mailto:info@zorgondersteunend.nl) De klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat u wordt gebeld of dat de commissie op de zorgkwekerij langskomt om meer informatie te vragen aan u en aan de Zorgkwekerij. Na een paar weken krijg u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of u klacht terecht is en kan ook adviezen geven.

#### Wat te doen bij een geschil?

Komt u er na het indienen van een klacht bij het klachtenloket niet uit of krijgt u hierop geen reactie, dan heeft u een 'geschil'. U kunt met uw klacht terecht bij De Geschillencommissie Landbouwzorg. Een geschil kan als volgt bij de Geschillencommissie worden ingediend: Stuur een brief of e-mail naar de Geschillencommissie Landbouwzorg en vermeld daarin: • Naam, adres, telefoonnummer van de cliënt. • Naam, adres, telefoonnummer van de wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief; • Naam, het 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 de geschil te komen.

Stuur uw brief naar: Stichting Geschillen in de Landbouw c.a. Geschillencommissie Landbouwzorg Postbus 245 6700 AE Wageningen De geschillencommissie Landbouwzorg gaat het geschil behandelen. Tot de procedure horen in elk geval het vragen van een schriftelijke reactie aan de directie van de stichting Haanwyck en een zitting, waarbij beide partijen het woord kunnen voeren. Voordat de geschillencommissie Landbouwzorg uw geschil in behandeling kan nemen moet u eerst 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. De commissie beslist dan wie gelijk heeft in het geschil.

Haanryck\*

Pagina 2 van 2