



Klachten reglement Speel- en werkplaats de Nieuwe Weg

Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om uw klacht kenbaar te maken.

[Mogelijkheid 1: Bespreek de klacht met de manager zorg Yvonne Gort, rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.](#)

De werkplaats maakt gebruik van het Landelijk Klachtenreglement Cliënten Zorgboerderijen. Dit document heeft u ontvangen bij de intake op de Nieuwe Weg en deze staat ook op de websites: www.speelwerkplaats.nl/site/werkplaats/ en op www.zorgboeren.nl/speel-en-werkplaats-de-nieuwe-weg/zorg.

Er zijn verschillende manieren om een probleem en/of klacht te bespreken, dit kan met de:

1. **Manager Werkplaats Yvonne:**
Een afspraak maken met Yvonne, om over de klacht te praten. Dit kan alleen of met de ouders of andere betrokkenen erbij.
2. **Klachtenfunctionaris:**
Bespreeken van de klacht met de klachtenfunctionaris van de werkplaats. Deze helpt bij het oplossen van de klacht en kan ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.
 - Karola Schroder. Via mail een afspraak maken: karola@bureauschroder.nl.
3. **Onafhankelijk vertrouwenspersoon van de werkplaats:**
Deze vertrouwenspersoon is er voor de deelnemer en zijn/haar belang. Via een gesprek met:
 - Corine de Jong- Hermans. Je kunt haar mailen voor een afspraak: corinehermans@hotmail.com.
4. **De client vertrouwenspersoon:**
Indien de *wet zorg en dwang* in een situatie van toepassing is, dient er contact op te nemen met de cliënt vertrouwenspersoon. Een gesprek met:
 - Jeanet de Fluiter. LSR- Cliëntenvertrouwenspersoon-WZD regio Zwolle/Twente mail naar j.defluiter@hetlsr.nl, of bel 06-30760385. Kijk voor meer informatie op hetlsr.nl.
5. **Vertrouwenspersoon jeugd:**
Wanneer de zorg wordt verleend vanuit de Jeugdwet geldt dat de klacht kan bespreken met een vertrouwenspersoon van Jeugdstem. Deze helpt dan verder. Een gesprek met:
 - Tel. 088-5551000. Zie <https://jeugdstem.nl/> voor meer informatie.

LET OP: Mocht de klacht niet opgelost kunnen worden met Yvonne, de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris dan kunt u overgaan op mogelijkheid 2 of 3. Deze punten kunnen achtereenvolgens genomen worden (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillencommissie), maar mogelijkheid 2 klachtencommissie kan ook worden overgeslagen en direct naar de mogelijkheid 3 geschillencommissie worden gestapt.

Mogelijkheid 2: Dien een klacht in bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg

Schrijf een brief of email naar de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg.

Vermeld in de brief moet worden:

- Jouw naam of de naam van u en uw kind, adres, telefoonnummer (en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief);
- De naam, adres en telefoonnummer van de werkplaats en de persoon over wie een klacht ingediend wordt;
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover de klacht gaat;
- De reden waar een klacht over is;
- Een beschrijving over wat er ondernomen is om tot een oplossing van de klacht te komen;
- Stuur de brief naar:
 - Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
 - Klachtencommissie Landbouw en Zorg
 - Postbus 245, 6700 AE Wageningen
 - of e-mail: info@iar.nl
- Er kan ook gebruik gemaakt worden van een formulier dat te vinden is op de website van de Klachtencommissie.

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat er wordt gebeld of dat de commissie op de werkplaats op bezoek komt om meer informatie te vragen aan de persoon en aan de werkplaats. Na een paar weken komt er bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en welke dingen de werkplaats en de persoon in kwestie, zouden kunnen verbeteren.

Informatie over de klachtafhandeling kan ook telefonisch worden opgevraagd: 0317-424181

De behandeling van de klacht door de klachtencommissie brengt voor de klager geen kosten met zich mee.

Meer informatie?

Voor meer informatie over en het reglement van de Landelijke Klachtencommissie zie:

<https://www.iar.nl/klachtencommissie/>.

Mogelijkheid 3: Maak je geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwzorg

De Geschillencommissie kent een formelere procedure dan de Klachtencommissie. De Geschillencommissie neemt juridisch bindende beslissingen. Bij de Geschillencommissie kunt u bijvoorbeeld ook terecht met financiële claims.

Schrijf een brief of E-mail naar de Geschillencommissie Landbouwzorg.

Vermeld in de brief:

- Uw naam en de naam van de cliënt, 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 werkplaats en de persoon met wie u een geschil hebt;
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil;
- Een beschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing van het geschil te komen;
- Stuur uw brief naar:
 - Stichting Geschillen in de landbouw c.a.
 - Geschillencommissie Landbouwzorg
 - Postbus 245, 6700 AE Wageningen
 - Of e-mail: info@iar.nl
- U kunt ook gebruik maken van een formulier dat te vinden is op de website van de Geschillencommissie.

De geschillencommissie Landbouwzorg gaat het geschil behandelen. Tot de procedure horen in elk geval het vragen van een schriftelijke reactie aan de Speelwerkplaats en een zitting, waarbij beide partijen het woord kunnen voeren.

Voordat de geschillencommissie Landbouwzorg het geschil in behandeling kan nemen moet u eerst een depot storten van €50. Na aanmelding van het geschil krijgt u hier meer informatie over. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan wie gelijk heeft in het geschil.

Meer informatie?

Op www.landbouwzorg.nl staat meer informatie over hoe u een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwzorg zie: <https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg/>