

Klachtenregeling Amanshoeve

Hoort bij: Procedure 2011 Aanmelding, kennismaking en intake
 Procedure 2021 Uitvoering-, evaluatiezorgverlening

De Amanshoeve is lid van Coöperatie Boer en Zorg en daardoor aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg. De Federatie heeft een klachtenprocedure ingericht. Het kan gebeuren dat u een klacht heeft over de Amanshoeve. Een klacht is dat u aangeeft dat u ontevreden bent over hoe de Amanshoeve of een medewerker van de Amanshoeve u behandelt.

Coöperatie Boer en Zorg vindt het belangrijk dat uw klacht snel en accuraat wordt opgepakt. Hiervoor hanteren we een laagdrempelige procedure.

Van belang is te vermelden dat wij de klachten registreren. Deze registratie publiceren wij in het jaarverslag. Daarbij worden alle gegevens volledig geanonimiseerd. Deze gegevens gebruiken we om te leren en waar nodig de zorg en de dienstverlening te verbeteren.

Wat te doen bij een klacht?

Er zijn meerdere mogelijkheden om uw klacht kenbaar te maken. U bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid u daarvoor gebruikt.

Stap 1

Bespreek de klacht met de Amanshoeve, rechtstreeks of met behulp van een vertrouwenspersoon of een klachtenfunctionaris.

- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met de Amanshoeve.
- Maak met de Amanshoeve een afspraak om over de klacht te praten.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de Amanshoeve. De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang.
 - Daniëlle Monnikhof
d.monnikhof@amanshoeve.nl
 06 51 71 89 99
- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van Coöperatie Boer en Zorg. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.
 - Anna Kempe
klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl
 06 20 01 79 78

Het is ook mogelijk om een gesprek aan te vragen met de directeur van de Coöperatie Boer en zorg. Zij is bereid om te ondersteunen in een bemiddelingsgesprek tussen u en de Amanshoeve. Hiervan wordt een verslag opgemaakt wat kan helpen ter afronding of om de klachtencommissie zorgvuldig te informeren als u een vervolgstap wilt zetten.

Als je er met de zorgboer, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kun je naar stap 2 (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of stap 3 (de erkende Geschillencommissie Landbouwzorg) gaan. Je kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillencommissie), maar je kunt stap 2 ook overslaan en direct naar de geschillencommissie stappen.

Datum actuele versie:	06-03-2020	Autorisatie:	Directie
Datum vorige versie:	09-11-2016		Pagina: 1/3

Stap 2

Dien een klacht in bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg.

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

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

Schrijf een brief of e-mail naar de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg. Vermeld in de brief:

- Jouw naam, 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 Amanshoeve en de persoon over wie je een klacht indient;
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt;
- De reden waarom je hier een klacht over hebt;
- Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;
- Stuur je brief naar:
 - Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
Klachtencommissie Landbouw en Zorg
Postbus 245, 6700 AE Wageningen
of e-mail: info@iar.nl
- Je kunt ook gebruik maken 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 je wordt gebeld of dat de commissie op de Amanshoeve of andere locatie op bezoek komt om meer informatie te vragen aan jou en aan de Amanshoeve. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen de Amanshoeve en jij 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.

Stap 3

Maak je geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwwzorg.

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwwzorg zie:

<https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwwzorg/>

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

Schrijf een brief of e-mail naar de Geschillencommissie Landbouwwzorg. Vermeld in de brief:

- Jouw naam, 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 Amanshoeve en de persoon met wie je een geschil hebt;
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil;
- Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van het geschil te komen;

Datum actuele versie:	06-03-2020	Autorisatie:	Directie
Datum vorige versie:	09-11-2016		Pagina: 2/3

Klachtenregeling Amanshoeve

Hoort bij: Procedure 2011 Aanmelding, kennismaking en intake
Procedure 2021 Uitvoering-, evaluatiezorgverlening

- Stuur je brief naar:
 - Stichting Geschillen in de landbouw c.a.
Geschillencommissie Landbouwzorg
Postbus 245, 6700 AE Wageningen
Of e-mail: info@iar.nl

Je 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 Amanshoeve en een zitting, waarbij beide partijen het woord kunnen voeren. Voordat de geschillencommissie Landbouwzorg je geschil in behandeling kan nemen moet je eerst een depot storten van € 50. Na aanmelding van je geschil krijg je hier meer informatie over. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan wie gelijk heeft in het geschil.

Wil je meer informatie?

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

Datum actuele versie:	06-03-2020	Autorisatie:	Directie
Datum vorige versie:	09-11-2016		Pagina: 3/3