

Heb je een klacht, wat kan je dan doen?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over D'n Aoverstep. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door D'n Aoverstep of een medewerker van D'n Aoverstep. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken.

Stap 1: Bespreek de klacht met de zorgboer, rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.

D'n Aoverstep heeft een klachtenreglement cliënten D'n Aoverstep. Je hebt een exemplaar van het klachtenreglement ontvangen toen je op D'n Aoverstep bent begonnen. Je kunt het reglement ook raadplegen op onze website: <https://www.zorgboeren.nl/dn-aoverstep>.

- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met de zorgboer en/of zorgboerin.
- Maak met de zorgboer en/of zorgboerin een afspraak om over de klacht te praten. Neem je ouders of vertegenwoordigers mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van D'n Aoverstep. De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang. Onze vertrouwenspersoon is:
Nico Veldhuis
tel: 074-2670400
e-mail: nicoveldhuis@hetnet.nl
- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van D'n Aoverstep. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt. Onze klachtenfunctionaris is:
Pauline de Vries (aangesloten bij Adviespunt Zorgbelang)
tel: 06 5388 5459
e-mail: klachtenfunctionaris@adviespuntzorgbelang.nl
- Wanneer je zorg wordt verleend vanuit de Jeugdwet geldt dat je de klacht kan bespreken met een vertrouwenspersoon van AKJ. Deze helpt je dan verder. Zie <http://www.akj.nl> voor meer informatie. Het telefoonnummer van AKJ is 088 555 1000
- Voor klachten die voortkomen uit de Wet zorg en dwang (Wzd) geldt een aparte klachtenregeling en een externe klachtencommissie. Indien wordt vastgesteld dat een klacht voortkomt uit de Wzd, dan word je (of je vertegenwoordiger) doorverwezen naar de clientvertrouwenspersoon Wzd. Voor cliënten van D'n Aoverstep is dit:
Christel Brunsveld (aangesloten bij Adviespunt Zorgbelang)
tel: 06 3048 1646
e-mail: christelbrunsveld@zorgbelangcvp.nl

Als je er met de zorgboer, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, dan 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.

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 D'n Aoverstep 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 D'n Aoverstep of andere locatie op bezoek komt om meer informatie te vragen aan jou en aan D'n Aoverstep. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen D'n Aoverstep 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 D'n Aoverstep 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;
- Stuur je brief naar:
Stichting Geschillen in de landbouw c.a.
Geschillencommissie Landbouwwzorg
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

**INFORMATIEBRIEF KLACHTENREGLEMENT
D'N AOVERSTEP**



Geschillencommissie.

De geschillencommissie Landbouwzorg gaat het geschil behandelen. Tot de procedure horen in elk geval het vragen van een schriftelijke reactie aan de zorgboer 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.