

Klachtenprocedure van 't Hummelhûs zorg op maat

Heeft u een klacht?

Het kan gebeuren dat u een klacht heeft over de zorg. Een klacht is dat u aangeeft dat u ontevreden bent over hoe u of uw kind/jongere behandeld wordt door de zorgafdeling van 't Hummelhûs of door een medewerker van de zorgafdeling.

't Hummelhûs heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderijen. Deze ontvangt u bij de start van de begeleiding. Tevens is dit reglement ook in te zien op www.zilliz.nl en www.zorgboeren.nl.

Stap 1: Wat te doen bij een klacht:

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

- Bespreek de klacht met de begeleiders van de zorgafdeling op een rustig tijdstip.
- Maak met leidinggevende Anneke Tel- de Vos een afspraak om over de klacht te praten.
Anneke is te bereiken op 0513-541414 of via zorg@thummelhus.nl.

't Hummelhûs neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt 't Hummelhûs de te volgen procedure en stelt klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis. 't Hummelhûs beoordeelt uw klacht zo spoedig mogelijk. Indien 't Hummelhûs voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig is, deelt zij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per mail aan de klager aan en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Tevens meldt zij binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de zorgboer.

- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris van de zorg; Wim Hulshof. Hij is te bereiken op tel.nr. 06-29044198 of via e-mail: [info@dekwestie](mailto:info@dekwestie.nl). Het is tevens mogelijk om een klacht in te dienen zonder dat deze aan de zorgverlener wordt gemeld.
- Wanneer uw zorg wordt verleend vanuit de Jeugdwet, kunt u contact opnemen met het Advies Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Het AKJ is te bereiken op tel.nr. 088-5551000 en e-mail: [info@akj](mailto:info@akj.nl). Zie <http://www.akj.nl> voor meer informatie.

Als u er met 't Hummelhûs, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris, niet uitkomt, kunt u naar stap 2 (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of stap 3 (de erkende Geschillencommissie Landbouwzorg) gaan. U kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillencommissie), maar u 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.
- Vermeld in de brief:
 - Uw naam, adres, telefoonnummer en indien van toepassing de naam van uw kind;
 - De naam, adres en telefoonnummer van 't Hummelhûs 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 hebt;
 - Een beschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;
 - Stuur uw brief naar:
Stichting Geschillen in de Landbouw c.a. Klachtencommissie Landbouw en Zorg 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 Klachtencommissie.

De landelijke Klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat u wordt gebeld of dat de commissie op 't Hummelhûs op bezoek komt om meer informatie te vragen aan u en aan 't Hummelhûs.

Na een aantal weken krijgt u bericht van de Klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of uw klacht terecht is en welke dingen 't Hummelhûs en u zouden kunnen verbeteren. Informatie over de klachtafhandeling kan ook telefonisch worden opgevraagd via het tel.nr. 0317-424181

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

Stap 3: Maak uw 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 kunt u bijvoorbeeld ook terecht met financiële claims.
- Schrijf een brief of e-mail naar de Geschillencommissie Landbouwwzorg. Vermeld in de brief:
 - Uw naam, 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 zorgafdeling van 't Hummelhûs en de persoon met wie u een geschil hebt;
 - Een zo 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 Landbouwwzorg
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 behoren in elk geval het vragen van een schriftelijke reactie aan 't Hummelhûs zorg op maat en een zitting, waarbij beide partijen het woord kunnen voeren.

Voordat de geschillencommissie Landbouwzorg uw geschil in behandeling kan nemen, dient u eerst een depot te storten van € 50. Na aanmelding van uw geschil krijgt u hier meer informatie over. Na een aantal weken krijgt u bericht van de Klachtencommissie. De commissie geeft dan aan wie in zijn of haar recht staat.

Wilt u meer informatie of heeft u vragen?

Bij vragen kunt u mailen naar federatie@landbouwzorg.nl. Op www.landbouwzorg.nl staat meer informatie over hoe u een klacht kan oplossen en de werkwijze van de landelijke Klachtencommissie en de Geschillencommissie

't Hummelhûs

Schoterlandseweg 135
8413NH OUDEHORNE
Tel.: 0513-541414
www.thummelhus.nl
kinderopvang@thummelhus.nl
zorg@thummelhus.nl
K.v.K. Leeuwarden: 01105869
IBAN nummer:
NL92RABO 0351448896