

Vertrouwenspersoon

Ondanks goede bedoelingen is het altijd mogelijk dat een deelnemer of een instructrice een klacht heeft. Er is op onze zorgmanege altijd ruimte voor aanmerkingen, kritiek of klachten.

Het eerste aanspreekpunt bij vragen of problemen door een deelnemer is de instructrice.

Als dit niet tot een oplossing leidt dan kan het bestuur worden benaderd. Het eerste aanspreekpunt bij vragen of problemen door een instructrice is het bestuur.

Wanneer ook daar geen passende oplossing wordt gevonden dan is het mogelijk om contact op te nemen met de onafhankelijke vertrouwenspersoon, Marieke Meenhuis. Zij biedt een luisterend oor, denkt mee over vervolgstappen en geeft onafhankelijk advies waarbij vertrouwelijkheid altijd gewaarborgd is.

Klachtenfunctionaris

Als er een klacht of aanmerking wordt aangedragen, dan wordt er serieus naar een oplossing gezocht.

In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) staat dat een zorgaanbieder iemand moet aanwijzen die een klager op diens verzoek gratis bijstaat bij het indienen van een klacht, bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen, oftewel de klachtenfunctionaris.

Een deelnemer zal in eerste instantie worden gevraagd met onze zorgmanege het gesprek aan moeten gaan, eventueel met hulp van een vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris. Daarnaast kan de deelnemer een klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie of de geschillencommissie.

Onze zorgmanege is aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg Nederland zijn aangesloten en is automatisch aangemeld bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg en de Geschillencommissie Landbouwzorg.

Verder is onze vertrouwenspersoon, Marieke Meenhuis, ook onze klachtenfunctionaris en zij is altijd bereikbaar voor vragen en klachten.