



Heeft u een klacht, wat kunt u dan doen?

Het kan gebeuren dat u een klacht heeft over RuiterActief. Een klacht is dat u aangeeft dat u ontevreden bent over hoe u behandeld wordt door RuiterActief of een medewerker van RuiterActief. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om uw klacht kenbaar te maken.

Stap 1.

Bespreek de klacht met de teammanager, rechtstreeks of met behulp van de vertrouwenspersoon.

RuiterActief heeft een klachtenreglement voor deelnemers. U heeft deze ontvangen toen u bij RuiterActief/zorgboerderij De Gruttohoeve bent begonnen. Tevens kun u deze vinden op de website van RuiterActief: www.ruiteractief.nl

- o Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met de teammanager.
- o Maak met de teammanager een afspraak om over de klacht te praten, neemt u, indien gewenst uw ouder(s)/ wettelijk vertegenwoordiger(s) mee.
- o Ga een gesprek aan met de cliënt vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris van RuiterActief. Deze helpt u bij het oplossen van de klacht en kan u ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.
 - Naam: Harold Meier
 - Telefoonnummer: 06-51996596
 - E-mail: h.meier@careander.nl
- o Wanneer u deelneemt aan dagactiviteiten vanuit de Jeugdwet (onder 18 jr.) geldt dat u, uw klacht kunt bespreken met een vertrouwenspersoon van Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Deze helpt u dan verder.
 - Zie <http://www.ajk.nl> voor meer informatie
 - Tel: 088 555 1000
- o Binnen de Wet zorg en dwang heeft iedere cliënt recht op een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon (cvp), die de cliënt kan ondersteunen bij vragen of klachten over onvrijwillige zorg.
 - Website: www.adviespuntzorgbelang.nl
 - Tel: 088 929 40 99

Als u er met de teammanager/eigenaar, al dan niet via de vertrouwenspersoon, niet uitkomt kunt u naar stap 2 (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of stap 3 (de erkende Geschillencommissie Landbouwwzorg) gaan. U kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillencommissie), maar u kunt stap 2 ook overslaan en zich direct naar de geschillencommissie wenden.

Stap 2.

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

Voor meer informatie over 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:

- o uw naam, adres, telefoonnummer en, indien nodig, dat van uw wettelijke vertegenwoordigen of van diegene die u helpt bij het opstellen van uw klacht.
- o naam, adres en telefoonnummer van de organisatie, RuiterActief/Zorgboerderij De Gruttohoeve, en de persoon over wie u een klacht indient;
- o een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht heeft;
- o de reden waarom u hier een klacht over heeft;
- o een beschrijving over wat u al heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;
- o stuur uw brief naar:
 - Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
 - Klachtencommissie Landbouw en Zorg
 - Postbus 245, 6700 AE Wageningen
 - Of per e-mail: info@iar.nl
- o U kunt ook gebruik maken van een formulier dat te vinden is op de website van de klachtencommissie.

De Landelijke Klachtencommissie gaat de klacht hierna onderzoeken. Het kan zijn dat u wordt gebeld of dat de commissie bij RuiterActief of een andere locatie op bezoek komt om meer informatie te vragen aan u en aan de organisatie. Na een paar weken ontvangt u bericht van de klachtencommissie. De commissie beoordeelt of uw klacht klachtwaardig is en welke zaken de organisatie samen met u zou kunnen verbeteren. Informatie over de klachtenafhandeling 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 uw geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwzorg

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwzorg zie: <https://www.air.nl/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:

- o uw naam, adres, telefoonnummer en indien nodig, dat van uw wettelijke vertegenwoordigen of van diegene die u helpt bij het maken van de brief.
- o naam, adres en telefoonnummer van de organisatie, RuiterActief/Zorgboerderij De Gruttohoeve, en de persoon over wie u een klacht indient;
- o een uitgebreide beschrijving van het geschil;
- o een beschrijving over wat u al heeft ondernomen om tot een oplossing van het geschil te komen;
- o stuur uw brief naar:
 - Stichting Geschillen in de landbouw c.a.
 - Geschillencommissie Landbouwzorg
 - Postbus 245, 6700 AE Wageningen
 - Of e-mail: info@iar.nl
- o 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 van de teammanager en een zitting, waarbij beide partijen het woord kunnen voeren.

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

Wilt u meer informatie?

Op www.landbouwzorg.nl staat meer informatie over hoe u een klacht kunt oplossen en hoe de Landelijke Klachtencommissie en de Geschillencommissie werkt.