

## Klachtenprocedure Kinderen op Stap

U kunt als deelnemer, ouder/vertegenwoordiger van de deelnemer of werknemer van zorgboerderij Kinderen op Stap een klacht bespreekbaar maken of advies vragen wanneer u ergens ontevreden over bent. Dit kunt u doen bij onderstaande personen of stichtingen:



1. Fennij de Jong - leidinggevende en zorgcoördinator van Kinderen op Stap
2. Medewerker van Kinderen op Stap
3. Ouderraad
4. Vertrouwenspersoon dr. Carla Rutgers
5. AKJ - vertrouwenspersonen in de jeugdhulp
6. Klachtencommissie Landbouw en Zorg
7. Geschillencommissie Landbouwzorg
8. Adviespunt Zorgbelang

Deze personen of stichtingen en de manier waarop u contact met hen kan opnemen, worden hieronder verder beschreven. Wij raden u aan deze volgorde van personen of stichtingen aan te houden wanneer u een klacht bespreekbaar wilt maken. Het bespreken van de klacht met Fennij heeft dus de eerste voorkeur en de laatste stap zou zijn de klacht neer te leggen bij Stichting Zorgbelang.

### 1. Fennij de Jong - leidinggevende en zorgcoördinator van Kinderen op Stap

Wanneer u ergens ontevreden over bent, kunt u contact opnemen met Fennij de Jong. Dit kan door haar op de zorgboerderij aan te spreken, haar te mailen of te bellen of een afspraak met haar te maken. Fennij zal met u in gesprek gaan en de klacht bespreken, in de hoop dat deze direct opgelost kan worden. Eventueel bespreekt zij de klacht met de medewerkers van het vaste team, om tot een juiste oplossing te kunnen komen of hen hiervan op de hoogte te brengen.

#### Contactgegevens:

Fennij de Jong  
Steinsedijk 23  
2851 LB Haastrecht  
0182-502249  
[info@kinderenopstap.nl](mailto:info@kinderenopstap.nl)

### 2. Medewerker van Kinderen op Stap

Wanneer de klacht een specifieke medewerker betreft of u zich liever tot een medewerker van Kinderen op Stap richt dan tot Fennij, kan u de klacht ook met een medewerker bespreken. Deze medewerker heeft wel de plicht de klacht vervolgens met Fennij te bespreken en eventueel met het vaste team, tenzij het om een klacht gaat waar sprake is van beroepsgeheim of u hiertegen bezwaar heeft. U kunt bij de medewerkers terecht door hen op de zorgboerderij aan te spreken. Daarnaast kunt u de vaste medewerkers bereiken via onderstaande mailadressen.

#### Contactgegevens:

Marije Spruit: [marije@kinderenopstap.nl](mailto:marije@kinderenopstap.nl)  
Chantal van den Heuvel: [chantal@kinderenopstap.nl](mailto:chantal@kinderenopstap.nl)  
Laura Wammes: [laura@kinderenopstap.nl](mailto:laura@kinderenopstap.nl)  
Carola Willems: [carola@kinderenopstap.nl](mailto:carola@kinderenopstap.nl)

### 3. Ouderraad

Kinderen op Stap beschikt over een ouderraad, bestaande uit een aantal ouders van deelnemers van de zorgboerderij. U kunt contact opnemen met de ouderraad wanneer u ergens ontevreden over bent. De ouderraad bespreekt de klacht tijdens haar vergadering en bespreekt de klacht waar nodig met Fennij, om tot een goede oplossing te kunnen komen. De leden van de ouderraad wisselen af en toe. Op onze website [www.kinderenopstap.nl](http://www.kinderenopstap.nl) kunt u zien uit welke leden de ouderraad op dit moment bestaat en wat de ouderraad precies doet. Verder kunt u de ouderraad via onderstaand mailadres bereiken.

**Contactgegevens:**

[ouderraad@kinderenopstap.nl](mailto:ouderraad@kinderenopstap.nl)

### 4. Vertrouwenspersoon dr. Carla Rutgers

De zorgboerderij heeft een onafhankelijke vertrouwenspersoon met wie u een gesprek kunt voeren. Dit is een vertrouwenspersoon die zich speciaal voor zorgboeren beschikbaar stelt. U kunt haar voor vragen, klachten of advies bereiken via onderstaande contactgegevens.

**Contactgegevens:**

Vertrouwenspersoon dr. Carla Rutgers  
Psycholoog, coach, mediator en professioneel begeleider  
06-53181754  
[paardenlevenskunst@gmail.com](mailto:paardenlevenskunst@gmail.com)

### 5. AKJ - vertrouwenspersonen in de jeugdhulp

Het AKJ is een landelijke instantie die u advies en ondersteuning geeft bij problemen of klachten betreffende een zorgboerderij. Het AKJ biedt gratis diensten aan als het gaat om deelnemers die vallen onder de Jeugdwet. Wanneer het volwassenen betreft of jongeren die vallen onder de Wlz, zijn de diensten van het AKJ niet gratis. U kunt op onderstaande wijze contact opnemen met een vertrouwenspersoon van het AKJ.

**Contactgegevens:**

088-5551000  
[www.akj.nl/jongeren/klacht](http://www.akj.nl/jongeren/klacht)  
[www.akj.nl](http://www.akj.nl)

### 6. Klachtencommissie Landbouw en Zorg

Verder kan u een klacht indienen bij de landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg door een brief of e-mail te sturen waarin u uw klacht beschrijft.

In de brief naar de klachtencommissie moeten onderstaande onderdelen vermeld worden:

- Naam, adres en telefoonnummer van de deelnemer en van de wettelijk vertegenwoordiger. Vermeld eventueel de naam van degene die geholpen heeft bij het schrijven van de brief.
- Naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie een klacht wordt ingediend.
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht hebt.
- De reden waarom u hier een klacht over hebt.
- Een beschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing te komen.

De Klachtencommissie Landbouw en Zorg onderzoekt de klacht en neemt zo nodig contact met u op. Tevens kan de Klachtencommissie contact opnemen met de zorgboerderij. Wanneer de klacht

terecht is, kunnen de zorgboerderij en de ouders samen overleggen over de manier waarop de situatie verbeterd kan worden.

Op [www.iar.nl/klachtencommissie](http://www.iar.nl/klachtencommissie) is meer informatie te lezen over het indienen van een klacht.

**Contactgegevens:**

Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.  
Klachtencommissie Landbouw en Zorg  
Postbus 245  
6700 AE Wageningen  
[info@iar.nl](mailto:info@iar.nl)

## 7. Geschillencommissie Landbouwzorg

Wanneer er een fikse discussie is ontstaan, bovenstaande personen of stichtingen niet voor een oplossing hebben kunnen zorgen en er een formelere procedure nodig is, kan u de klacht indienen bij de Geschillencommissie Landbouwzorg door hen een brief of e-mail te sturen.

In de brief naar de geschillencommissie moeten onderstaande onderdelen vermeld worden:

- Naam, adres en telefoonnummer van de deelnemer en van de wettelijk vertegenwoordiger. Vermeld eventueel de naam van degene die geholpen heeft bij het schrijven van de brief.
- Naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon die het geschil betreft.
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil.
- Een beschrijving over wat al ondernomen is om tot een oplossing van het geschil te komen.

De geschillencommissie zal het geschil behandelen en in elk geval vragen naar een schriftelijke reactie van de zorgboer en een zitting, waarbij beide partijen het woord kunnen voeren. Voordat de geschillencommissie uw geschil in behandeling kan nemen, moet u een depot storten van €50. Na aanmelding van uw geschil krijgt u hier meer informatie over. Na een paar weken ontvangt u bericht van de geschillencommissie en beslist de commissie wie er gelijk heeft.

Op [www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg](http://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg) is hierover meer informatie te lezen.

**Contactgegevens:**

Stichting Geschillen in de landbouw c.a.  
Geschillencommissie Landbouwzorg  
Postbus 245  
6700 AE Wageningen  
[info@iar.nl](mailto:info@iar.nl)

## 8. Adviespunt Zorgbelang

Als laatste is zorgboerderij Kinderen op Stap aangesloten bij Adviespunt Zorgbelang, waar u terecht kunt bij een klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon. Adviespunt Zorgbelang geeft u advies, tracht te bemiddelen tussen u en de zorgboerderij of verwijst u door naar een andere instantie die u verder kan helpen.

**Contactgegevens:**

088-5551000  
[www.adviespuntzorgbelang.nl/vertrouwenspersoon-jeugdhulp](http://www.adviespuntzorgbelang.nl/vertrouwenspersoon-jeugdhulp)