

## Klachtenregeling cliënten Nova - Uitdeelbrief

### Wat is een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over Nova zorg en welzijn. Een klacht is iets waar je het niet mee eens bent. Dat kan iets zijn wat Nova heeft gedaan, of iets wat iemand die bij Nova werkt heeft gedaan. Nova hanteert het 'Klachtenreglement cliënten zorgboerderijen'. Je kunt deze opvragen bij Nova en is tevens te lezen op onze website: <http://www.novazorgenwelzijn.nl/klachtenregeling/>

### Wie kan een klacht hebben?

- \* Deelnemers van Nova
- \* Ouders of familie van deelnemers van Nova
- \* Anderen (bijvoorbeeld curator, ambulant woonbegeleider e.d)

### Stap 1: Bespreek de klacht met je persoonlijk begeleider, rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.

- Bespreek de klacht met je persoonlijk begeleider op een rustig tijdstip.
- Maak met je persoonlijk begeleider een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel je ouders of vertegenwoordiger(s) mee.
- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van Nova. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt. De klachtenfunctionaris is de leidinggevende dagbesteding; te bereiken op telefoonnummer 0316-372902.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van Nova. De vertrouwenspersoon voor deelnemers van Nova is dr. Koop, de huisarts uit Herwen & Aerdt. Zijn telefoonnummer is 0316-247377 en maak een telefonische afspraak.

Als je er met je persoonlijk begeleider, de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon niet uitkomt, 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-landbouw-en-zorg/>

Schrijf een brief of email 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;
- Naam, adres en telefoonnummer van Nova 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 deze brief naar: Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.  
Klachtencommissie Landbouw en Zorg  
postbus 245  
6700 AE Wageningen  
Of e-mail: [info@iar.nl](mailto:info@iar.nl)

Je kunt ook gebruik maken van een formulier dat te vinden is op de website van de klachtencommissie.

### **Wat doet de klachtencommissie?**

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie bij Nova langskomt om meer informatie te vragen aan jou en aan Nova. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen Nova en jij zouden 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 je geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwwzorg**

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwwzorg zie:

<https://www.iar.nl/geschillen/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 Nova 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 op naar: Stichting Geschillen in de landbouw c.a.  
Geschillencommissie Landbouwwzorg  
Postbus 245  
6700 AE Wageningen  
Of e-mail: [info@iar.nl](mailto:info@iar.nl)

De Geschillencommissie Landbouwwzorg gaat het geschil behandelen. Tot de procedure horen in elk geval het vragen van een schriftelijke reactie aan Nova en een zitting, waarbij beide partijen het woord kunnen voeren. Voordat de Geschillencommissie Landbouwwzorg je geschil in behandeling kan nemen moet je eerst een depot storten van € 50,00. 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 <https://www.zorgboeren.nl/landelijke-klachtenregeling-landbouw-en-zorg> staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.