

## **Klachtenprocedure voor medewerkers**

Datum laatste wijziging: 19-05-2021

### **Heb je een klacht?**

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de Pimpernel of dat je niet tevreden bent over je activiteiten, een begeleider of iemand anders bij de Pimpernel. Deze brief geeft een korte uitleg over de stappen die je kan nemen om een klacht op te lossen. Blijf vooral niet met je klacht rondlopen.

### **Wat te doen bij een klacht:**

Er zijn verschillende manieren om over je klacht te praten en een oplossing te zoeken. Afhankelijk van de ernst van de klacht doorloop je de volgende stappen:

#### **Stap 1:**

Bespreek jouw klacht met je begeleider of met de directeur van de Pimpernel op een rustig tijdstip. Leg duidelijk uit waarom je ontevreden bent. We gaan dan proberen om samen een goede oplossing te vinden.

#### **Stap 2:**

Als de klacht niet wordt opgelost, maak je nog een afspraak met de directeur van de Pimpernel om over de klacht te praten. Leg nog een keer duidelijk uit wat er volgens jou moet veranderen en waarom dit moet veranderen. Neem eventueel je ouders of een persoonlijk begeleider mee.

#### **Stap 3:**

Ben je nog steeds ontevreden of kunnen we samen niet tot een oplossing komen, maak dan een afspraak met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is er in jouw belang.

#### **Vertrouwenspersoon: Ellen Polak**

Telefoonnummer: 06-23326085

E-mail: [ellenpolak10@gmail.com](mailto:ellenpolak10@gmail.com)

#### **Stap 4:**

Je kan er ook voor kiezen om je klacht te bespreken met de klachtenfunctionaris. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als informeel oplossen niet lukt.

#### **Klachtenfunctionaris: Martje de Lepper**

Telefoonnummer: 06-14564747

E-mail: [mdegeus45@hotmail.com](mailto:mdegeus45@hotmail.com)

*Ellen Polak en Martje de Lepper vormen samen de **Klachtencommissie van de Pimpernel**.*

Als je alle bovenstaande stappen hebt doorlopen en niet tevreden bent over bepaalde zaken of de klacht is niet opgelost, stuur dan een brief of mail naar de Landelijke Klachtencommissie (stap 5.) en/of naar de erkende Geschillencommissie Landbouwzorg (stap 6.). Je kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst naar de Landelijke klachtencommissie en dan naar de Geschillencommissie), maar je kunt ook de Landelijke klachtencommissie overslaan en direct naar de Geschillencommissie stappen.

#### **Stap 5.**

De Landelijke Klachtencommissie is een onafhankelijke groep mensen die je klacht objectief zal behandelen. Als je een klacht indient, wordt dit schriftelijk of telefonisch aan jou bevestigd. De commissie vraagt dan ook naar persoonlijke gegevens en luistert naar jouw verhaal. Deze gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld. De commissie doet ook onderzoek bij de Pimpernel.

Binnen zes weken krijg je te horen wat de uitkomst van het onderzoek is. Dit is vaak een advies aan de Pimpernel over hoe het probleem opgelost kan worden.

De Pimpernel neemt binnen vier weken contact met je op om te vertellen hoe het probleem opgelost wordt.

Informatie over klachtenafhandeling kan ook telefonisch opgevraagd worden: 0317- 424181.

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

Stuur je brief naar:

Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.  
**Klachtencommissie** Landbouw en zorg  
Postbus 245, 6700 AE Wageningen

**Of mail naar: [info@iar.nl](mailto:info@iar.nl)**

Zet in de brief de volgende punten:

- Je persoonlijke gegevens (naam, adres, telefoonnummer en e-mail)
- De gegevens van je wettelijke vertegenwoordiger of van degene die je helpt bij het schrijven van de brief.
- De gegevens van Planterij de Pimpernel (naam, adres, telefoonnummer en e-mail) en van de persoon waarover de klacht gaat.
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover de klacht gaat.
- Een beschrijving over alles wat tot nu toe gedaan is om een oplossing te vinden.

#### **Stap 6.**

De Geschillencommissie kent een formelere procedure dan de Landelijke Klachtencommissie. De Geschillencommissie neemt juridische beslissingen. Na ontvangst van jouw geschil gaat de Geschillencommissie deze behandelen. Tot de procedure horen in elk geval een schriftelijke reactie van de directeur van de Pimpernel en een zitting waar beide partijen het woord voeren. Voordat de Geschillencommissie je geschil in behandeling kan nemen moet je eerst een depot storten van €50.-. Na aanmelding van je geschil krijg je hier meer informatie over. Na een paar weken krijg je bericht van de Geschillencommissie. De commissie geeft dan aan wie gelijk heeft in het geschil.

Stuur je brief naar:

Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.  
**Geschillencommissie** Landbouwzorg  
Postbus 245, 6700 AE Wageningen

**Of mail naar: [info@iar.nl](mailto:info@iar.nl)**

Zet in de brief de volgende punten:

- Je persoonlijke gegevens (naam, adres, telefoonnummer en e-mail)
- De gegevens van je wettelijke vertegenwoordiger of van degene die je helpt bij het schrijven van de brief.
- De gegevens van Planterij de Pimpernel (naam, adres, telefoonnummer en e-mail) en van de persoon waarover het geschil over gaat.
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover het geschil gaat.
- Een beschrijving over alles wat tot nu toe gedaan is om een oplossing te vinden.

#### **Wil je meer informatie?**

Op [www.landbouwzorg.nl](http://www.landbouwzorg.nl) staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de Landelijke Klachtencommissie en de Geschillencommissie werkt.