

Klachtenprocedure

Werkproject De Korenmaat

Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over Werkproject De Korenmaat. Een klacht is bijvoorbeeld dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door de medewerker van Werkproject of de stadsboerderij.



Een klacht hebben is niet prettig, want dat betekent dat je niet prettig kunt werken. En prettig kunnen werken is de basis om jezelf thuis te kunnen voelen in het werken op Stadsboerderij De Korenmaat. Dat is ook de kern van het werken bij Werkproject De Korenmaat. Daarom zullen we altijd proberen om de klacht zo snel mogelijk samen op te lossen.

Wat te doen bij een klacht?

Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken. Je bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheden je daarvoor gebruikt.

Stap 1. Bespreek de klacht met de medewerker van het Werkproject.

Blijf niet te lang zitten met een klacht, maar bespreek die zo snel mogelijk met de medewerker. Het maakt niet uit hoe klein die klacht ook is. Klachten hebben vaak de eigenschap groter en ingewikkelder te worden naarmate je ze langer onbesproken laat. De medewerker zal altijd zo snel mogelijk tijd vrij maken om de klacht met jou te bespreken en samen met jou te zoeken naar een oplossing.

Vind je het ingewikkeld of lastig jouw klacht te bespreken, of je merkt dat dit niet zo goed lukt, dan mag je altijd iemand erbij vragen om de klacht samen met jou bespreekbaar te maken. Die persoon kan bijvoorbeeld jouw persoonlijk begeleider zijn, jouw partner, een familielid, of iemand anders die jij hierin vertrouwt. Vanuit Stichting Natuurcentrum Arnhem, heeft Tessa Hendriksen van de D.O.T. zich speciaal hiervoor beschikbaar gesteld. Gezamenlijk maken we dan zo snel mogelijk een afspraak om de klacht te bespreken en ook gezamenlijk te zoeken naar een oplossing.

Mocht de medewerker er niet zijn als je jouw klacht wilt bespreken en je wilt of kunt niet wachten met jouw klacht, mag je natuurlijk ook de tijdelijk vervanger aanspreken.

Stap 2: Ga met jouw klacht naar de Vertrouwenspersoon voor Werkproject.

Heb je het idee dat jouw klacht niet gehoord wordt, of die naar jouw idee niet serieus genoeg wordt genomen, of er komt geen bevredigende oplossing, dan ga je naar de vertrouwenspersoon voor Werkproject De Korenmaat. Zij zal dan met jou de klacht onderzoeken en met jou zoeken naar oplossingen voor de klacht. Zij kan je bijvoorbeeld helpen de klacht te verwoorden en zo mogelijk (samen met jou) bespreekbaar maken bij de medewerker van Werkproject De Korenmaat. Tessa kan jou helpen om die stap naar de vertrouwenspersoon te maken. Is de situatie zodanig dat er op deze manier niet snel tot een bevredigende oplossing kan worden gekomen, dan kan de vertrouwenspersoon ook de rol van Klachtenfunctionaris aannemen.

Stap 3: Ga met jouw klacht naar de Klachtenfunctionaris voor Werkproject.

Komt er met de hulp van de vertrouwenspersoon geen bevredigende oplossing en/of je wilt een officiële klacht indienen, dan neemt zij de rol van Klachtenfunctionaris aan. Zij onderzoekt dan samen met jou de klacht en onderzoekt, ook samen met jou of er een passende en bevredigende oplossing voor jouw klacht gevonden kan worden. Blijkt dat niet het geval te zijn, kan ze jou helpen om een formele klacht in te dienen of een geschil aanhangig maken, zoals dat beschreven staat in het 'Klachtenreglement Vrijwilligers Werkproject De Korenmaat', die je ook op de website van de Werkproject De Korenmaat kunt vinden. Dit gebeurt dan bij de Klachtencommissie Landbouw en Zorg, dan wel bij de Stichting Geschillencommissie in de Landbouw c.a.

Wat als een klacht niet wordt opgelost?

Soms kom je gezamenlijk tot de conclusie dat een klacht niet (volledig) opgelost kan worden binnen de mogelijkheden van Werkproject De Korenmaat en/of de mogelijkheden van de medewerker. Dan zijn er twee mogelijkheden:

- Ofwel de klacht is uiteindelijk overkomelijk, wat dan kan betekenen dat we de samenwerking kunnen voortzetten met de klacht als extra aandachtspunt.
- Ofwel de klacht is niet overkomelijk. Dan zijn er weer twee mogelijkheden:
 - o We besluiten gezamenlijk dat de samenwerking zal gaan eindigen. Als jij daar prijs op stelt, verplicht Werkproject De Korenmaat zichzelf daarbij om zich in te spannen om samen met jou op zoek te gaan naar een goed alternatief.
 - o Je wil de klacht formeel maken en dient een formele klacht in volgens het Klachtenreglement van Werkproject De Korenmaat. Dit vindt je op de website van het werkproject: <http://werkprojectdekorenmaat.nl> en op de website van de landelijke Federatie Landbouw en Zorg: <https://www.zorgboeren.nl/zorgboerderijen/zorgboerderij-werkproject-de-korenmaat>

Namen contactgegevens van de genoemde functionarissen:

De medewerker van Werkproject De Korenmaat is:

Jos de Bont

026-3235636

josdebont@werkprojectdekorenmaat.nl

Tessa Hendriksen:

e-mail: Tessa.Hendriksen@natuurcentrumarnhem.nl

Tessa is op haar werkdagen te vinden in de Dier-O-Theek

De Vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris voor Werkproject De Korenmaat is:

Jacqueline van Maanen

Telefoon: 06-81379754

e-mail: jacqueline.van.maanen@natuurcentrumarnhem.nl

Arnhem, 1 maart 2024