



Algemene voorwaarden

Artikel 1 Algemene voorwaarden

Op alle rechtsbetrekkingen die de zorgaanbieder in het kader van haar bedrijf Odigos, Gedachtecoach Roseline B.V. aangaat, zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing. De deelnemer verklaart zich door de ondertekening van deze overeenkomst uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 2 Instructies paarden

Door medewerkers van Odigos wordt aan de deelnemer, begeleiding/instructies gegeven. Deze begeleiding betreft o.a. het leren omgaan met en/of het leren rijden op de paarden van Odigos. Onder de instructies is tevens begrepen het onder toezicht van de medewerker, door de deelnemer zelfstandig tot uitvoering brengen van het geïnstrueerde. De instructie vindt plaats tijdens de paardenverzorging, voltige, Pirelli, het rijden in een buitenrijbak dan wel tijdens buitenritten.

Artikel 3 Looptijd

1. Deze overeenkomst gaat in op de datum van het eerste contact als gevolg van de Zorgovereenkomst in het kader van een PGB of Zorg in Natura.
2. Deze overeenkomst is geldig voor onbepaalde tijd, tot weder opzeggingen van de Zorgovereenkomst in het kader van het PGB of Zorg in Natura. Wij hanteren een opzegtermijn van 2 maanden. De overeenkomst kan schriftelijk worden opgezegd.
3. Indien de indicatie stopt, er wordt geen PGB of Zorg in Natura verstrekt, beëindigt ook dit contract zonder verdere betalingsverplichtingen.

Artikel 4 Gedragsregels

- Wij respecteren elkaar, dus behandel een ander zoals je zelf ook behandeld wilt worden.
- Wij respecteren de privacy van de begeleiding, dus wij komen niet in het woonhuis van Roseline, Rhiana en/of het kantoor in de OACE.
- Wij tolereren geen enkele vorm van geweld. Er wordt dus niet geschopt, bedreigd, geslagen, gebeten, gescholden, geknepen, met spullen gegooid, spullen kapot gemaakt enzovoorts.
- Wij doen begeleiders en andere deelnemers geen pijn en we blijven van elkaar af.
- Wij tolereren geen discriminatie of racisme, dus wij behandelen iedereen gelijk, sluiten niemand buiten, beoordelen niemand op uiterlijk, geloof of mening enzovoorts.
- Wij gaan met respect om met de spullen van andere deelnemers.
- Wij respecteren de spullen van Odigos en de begeleiding. Als een kind iets kapot maakt, geeft het kind dit zelf aan bij de begeleiding. Hetgeen wat kapot is gemaakt, moet zo spoedig mogelijk worden vergoed. Zolang de schade niet vergoed is, kan de deelnemer geen gebruik maken van de diensten van Odigos.
- Er wordt niet over andere deelnemers gesproken, wanneer de deelnemer waarover wordt gesproken er niet bij is.
- Respecteer elkaars rustmomenten. Als een deelnemer aangeeft te willen rusten, laat hem dan met rust. Tijdens het logeerweekend maken wij geen andere kinderen wakker.
- Binnen Odigos wordt er niet gerookt onder de 18 jaar.
- Binnen Odigos wordt er geen alcohol genuttigd of verdovende middelen gebruikt.
- Gebaren, handelingen of opmerkingen die te maken hebben met seks (seksuele intimidatie), zijn verboden.
- Er wordt niet gestolen van andere deelnemers en begeleiding.



- Degene die deelneemt aan activiteiten op de zorgboerderij, is verplicht om alle voorkomende werkzaamheden, zoals taakjes, uit te voeren.
- Deelnemers mogen niet zelf drinken en/of eten pakken.
- Het is niet toegestaan om een telefoon, geld e.d. mee te nemen. Wij zijn nooit aansprakelijk voor verlies/ zoekraken of beschadigingen van eigendommen van de deelnemer. (mits afspraken hierover zijn gemaakt)
- De stoelen laten staan, er niet op wiebelen.
- Vieze schoenen of schoenen waarmee je op de zorgboerderij bent geweest, worden uitgetrokken als je naar binnen komt.
- Wat je uithaalt ruim je ook op.

Artikel 5 Overtredingen

Diefstal, (seksuele) agressie en (ongewenste) intimiteiten zijn verboden zijn. Indien een van deze overtredingen toch plaatst vindt of een deelnemer houdt zich herhaaldelijk niet aan de gedragsregels, dan:

1: Krijgt de deelnemer een eerste officiële waarschuwing in de vorm van een gele kaart. Op deze kaart staat de datum en het gepleegd feit vermeld. De directie stelt u mondeling en schriftelijk hiervan op de hoogte. Afhankelijk van de aard van de overtreding wordt bepaald hoe de deelnemer iets kan doen om zijn of haar gedrag goed te maken. Vervolgens wordt de vervolprocedure uitgelegd wanneer hij of zij nogmaals de fout in gaat. De eerste gele kaart betekent één week schorsing, wat inhoudt dat de deelnemer een week niet naar Odigos mag komen.

2: Wanneer de deelnemer nogmaals de fout in gaat, krijgt hij/zij een tweede gele kaart. Op deze gele kaart staat de datum en het gepleegd feit vermeld. De directie stelt u mondeling en schriftelijk hiervan op de hoogte. Nogmaals wordt, afhankelijk van de aard van de overtreding, bepaald hoe de deelnemer iets kan doen om zijn of haar gedrag goed te maken. Vervolgens wordt de vervolprocedure uitgelegd wanneer hij of zij nogmaals in de fout gaat. De tweede gele kaart betekent twee weken schorsing, wat inhoudt dat de deelnemer twee weken niet naar Odigos mag komen.

3: Als de deelnemer na twee keer nogmaals in de fout gaat, krijgt hij of zij per direct een rode kaart en wordt zijn of haar zorgovereenkomst beëindigd bij Odigos. Er wordt dan direct gebeld naar de ouder(s) of verzorger(s) om de deelnemer op te halen.

4: Indien het voorval maatschappelijk niet verantwoord is, wordt er een melding gemaakt bij de desbetreffende discipline waar deelnemer onder behandeling is of desnoods bij de politie.

Odigos is als zorgaanbieder wettelijk verplicht calamiteiten of seksueel misbruik zo snel mogelijk aan de inspectie te melden via een MIC formulier (Melding Incidenten Cliënten). Na melding dient Odigos een rapport op te stellen.

Artikel 6 Verzekering

1. Roseline Ramoul-Kortooms handelend onder de naam Gedachtecoach Roseline b.v. / Odigos - de zorgaanbieder- is in het bezit van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.
2. De verzekering biedt dekking voor schade die direct verband houdt met deze overeenkomst. De verzekering is echter geen vervanging voor de individuele aansprakelijkheidsverzekering of ongevallenverzekering van de deelnemer met een doorlopende dekking.



3. Nadere informatie over de voorwaarden en de omvang van de dekking van deze bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering kan door de deelnemer bij Odigos worden opgevraagd.
4. Ouders en/of volwassen deelnemers zorgen bij aanvang deelname voor een WA-dekking, om eventuele aangerichte schade aan Zorgboerderij Odigos en of andere deelnemers te kunnen verhalen.

Artikel 7 Aansprakelijkheid

1. Voor alle directe en indirecte schade van de deelnemer, veroorzaakt door een tekortkoming in de nakoming van deze overeenkomst is Odigos, Gedachtecoach Roseline bv niet aansprakelijk, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.
2. De zorgaanbieder sluit uitdrukkelijk uit, de aansprakelijkheid voor schade, die is ontstaan door toedoen van hulppersonen, die zorgaanbieder op eigen initiatief of door aanwijzingen en instructies van de deelnemer bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken zijn.
3. Indien de zorgaanbieder gehouden is de schade, die de deelnemer lijdt te vergoeden, zal deze vergoeding niet meer bedragen dan het totaal van de bedragen van het eigen risico van de betreffende verzekering van de zorgaanbieder en de door de verzekering van de zorgaanbieder gedane uitkering. Voor andere dan het voorgaande bepaalde en bedoelde schade, die de deelnemer mocht lijden is de zorgaanbieder nimmer aansprakelijk.

Artikel 8 Risicoacceptatie

1. De deelnemer is op de hoogte van en accepteert het risico dat inherent is aan het berijden van en het omgaan met paarden, welk risico voortvloeit uit de eigen energie van het dier en de daarmee samenhangende onberekenbaarheid en welk risico zich kan manifesteren voorafgaand, tijdens en na afloop van de begeleiding/ instructies.
2. De deelnemer neemt deel aan de begeleiding/ instructie voor eigen rekening en risico en zal ten aanzien van de zorgaanbieder geen aanspraken doen gelden op eventuele rechten voortvloeiende uit artikel 179 Boek 6 BW. In geval van minderjarigheid van de deelnemer, vrijwaren de ouders of wettelijke vertegenwoordigers, de zorgaanbieder voor dergelijke aanspraken door of namens de deelnemer.

Artikel 9 Veiligheidsvoorschriften

Om de veiligheid van zowel werknemers als andere deelnemers te waarborgen en te bevorderen, zijn er een aantal maatregelen van kracht binnen Odigos.

1. Odigos hanteert het anti-agressieprotocol.
2. Odigos hanteert gedragsregels.
3. Procedure omtrent agressie, ongewenste intimiteiten en strafbare handelingen
4. Geweldsincidenten worden gerapporteerd middels een Melding Incidenten Cliënten (MIC) formulier.
5. Er worden werkprotocollen gehanteerd voor zowel de Zorgboerderij, de OACE als de Odigostuin.
6. Soms is het nodig om de deelnemer apart te zetten en/of vast te pakken om zelfverwonding en verwonding van anderen te voorkomen, maar ook voor het veilig stellen van onze spullen.
7. Indien een deelnemer bij Odigos weg loopt, is Odigos niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen.
8. Wij werken met de Meldcode Kindermishandeling.
9. Deelnemers mogen geen elektrische apparatuur bedienen zonder begeleiding.
10. Deelnemers mogen niet zonder toestemming van de begeleiding in de keuken komen.
11. Bij de sport- en spelactiviteiten geldt dat alle activiteiten op eigen risico zijn.

12. De deelnemer is verplicht de door de begeleiding gestelde veiligheidsvoorschriften te weten:
niet rijden zonder cap, niet zonder begeleiding of ongevraagd de paarden uit de wei halen en niet zonder begeleiding op de openbare weg rijden. Hiernaast dienen zij ook de gedragsregels na te leven. Dit geldt tevens voor zijn of haar gezinsleden en bezoekers.
13. Het is ten strengste verboden om je te begeven in de buurt van het stro, hooi met een aansteker, lucifers of andere middelen die vuur kunnen veroorzaken.
14. Gereedschappen worden op verantwoorde manier gebruikt, schoongemaakt en veilig opgeborgen. Dit altijd onder toezien van begeleiding.
15. Er wordt alleen met elektrische apparaten gewerkt onder toezien van begeleiding.

Artikel 10 Openingstijden

Dagbesteding groep

Schoolweken	Schoolvakanties
Maandag: 15:00 tot 18:00	Maandag: 11:00 tot 17:00
Dinsdag: 15:00 tot 18:00	Dinsdag: 11:00 tot 17:00
Woensdag: 13:00 tot 17:00	Woensdag: 11:00 tot 17:00
Donderdag: 15:00 tot 18:00	Donderdag: 11:00 tot 17:00
Vrijdag: 12:30 tot 18:00	Vrijdag: 11:00 tot 17:00
Zaterdag: 12:30 tot 17:00	Zaterdag: 12:30 tot 17:00
Zondag: indien logeren tot 16:00	Zondag: indien logeren tot 16:00

Aanmelden en openingstijden logeerhuis

Om te mogen en kunnen logeren bij Odigos, is een beschikking logeren en dagbesteding groep nodig. Indien de deelnemer dit niet heeft, kan er niet worden gelogeerd. Aanmelden voor het logeerweekend gaat via de directie, indien het weekend vol is, kan er niet gelogeerd worden. Een logeerweekend begint op vrijdag 19:00 en duurt tot zondag 16:00.

Ieder kind heeft de beschikking over een eigen slaapkamer met een afsluitbare kast. Indien gewenst mag hij of zij met een ander kind op 1 kamer slapen. Dit na goedkeuring van ouder/ verzorger/ voogd. Zij geven hier dan schriftelijk toestemming voor.

Schoolvakanties

Bij aannname worden met elke deelnemer vaste dagen afgesproken dat zij naar de dagbesteding komen. Deze dagen gelden zowel voor schoolweken als schoolvakanties. Er wordt niet gewisseld en deelnemers kunnen geen extra dagen komen. Is sommige gevallen geldt hiervoor een uitzondering, dit altijd in overleg met de directie.

Openingstijden overige zorg

In overleg met directie.



Artikel 11 Bereikbaarheid

Bereikbaarheid dagbesteding

Gedurende de dagbesteding zijn wij bereikbaar op het telefoonnummer 06-43298397 (werktelefoon). Indien dit nummer niet bereikbaar is, bel dan in geval van nood naar 06-14374556.

Bereikbaarheid logeershuis

Gedurende het logeerweekend zijn wij bereikbaar op het telefoonnummer 06-43298397 (werktelefoon). Indien dit nummer niet bereikbaar is, bel dan in geval van nood naar 06-14374556.

Bereikbaarheid overige zorg

De hulpverlener die aan u de zorg levert, kan op haar of zijn telefoonnummer worden bereikt. Dit in overleg met de desbetreffende hulpverlener. Indien sprake is van crisis buiten kantooruren kunt u bellen met de crisishulp jeugd Zuid-Limburg, 043 - 604 57 77

Bereikbaarheid ouders/verzorgers

In verband met de zorg en verantwoordelijkheid voor de deelnemer, is het noodzakelijk dat ouder(s)/verzorger(s) telefonisch bereikbaar zijn op de dagen dat de deelnemer bij Odigos is. Zij dienen zelf te zorgen dat zowel hun eigen nummer als een noodnummer aanwezig is.

Artikel 12 Brengen en ophalen van de deelnemer

Dagbesteding door de week

Brengen en halen in het Odigos Activiteiten Centrum (Kerkstraat 29, Guttecoven), mits met directie andere afspraken zijn gemaakt.

Dagbesteding zaterdag

Brengen en halen in het Odigos Activiteiten Centrum (OACE Kerkstraat 29, Guttecoven), mits met directie andere afspraken zijn gemaakt.

Logeren

Brengen en halen naar het Odigostuin (Everstraat 25, Einighausen), mits met directie andere afspraken zijn gemaakt.

Uitzondering

Voor ouders/verzorgers die niet in gelegenheid zijn om de deelnemer te brengen en te halen (reeds overlegd met de directie), geldt dat wij de deelnemer thuis ophalen en thuisbrengen. Indien de deelnemer niet thuis is of klaarstaat, vertrekt de begeleiding. De begeleiding gaat de deelnemer dus niet zoeken of op het kind wachten.

Vervoer

Binnen Odigos wordt gebruik gemaakt van bedrijfsauto's om naar activiteiten te gaan of naar een van de andere locaties. Deelnemers dienen ten alle tijden gordels om te doen en indien nodig plaats te nemen op een zitverhoging. Indien gebruik gemaakt wordt van een privé auto van een van de medewerkers van Odigos, gelden dezelfde regels. Alle auto's incl. privé auto's zijn voorzien van een inzittende verzekering.

Artikel 13 Afmelding

Afmelding begeleiding individueel

Indien men zich minder dan 48 uur van te voren (vóór aanvang activiteit) afmeldt, wordt dit volledig in rekening gebracht ongeacht de reden van afmelding. Het gemiddelde aantal uren wordt hiervoor gehanteerd.

Aan- en afmelding dagbesteding groep

- Als de deelnemer niet naar de dagbesteding kan komen, meldt de deelnemer dan minimaal een week van tevoren af.
- Als de deelnemer onverwacht niet naar de dagbesteding kan komen (bijvoorbeeld door ziekte), meldt de deelnemer dan zo spoedig mogelijk af. Dagbesteding wordt wel in rekening gebracht.
- Als de deelnemer te laat wordt afgemeld ook vanwege ziekte, worden de kosten volledig in rekening gebracht.

Voor aan- en afmeldingen kunt u mailen naar info@odigos.nu of bellen naar de werktelefoon: 06-43298397. Bij geen gehoor kunt u de voicemail inspreken. Geef bij een aan- of afmelding de volgende zaken door:

- Voor- en achternaam van de deelnemer
- Voor welke dag/tijd u de deelnemer afmeldt of weer aanmeld (bijvoorbeeld na ziekte)
- Of het eenmalig of voor een langere periode is

Aan- en afmelding logeerhuis

- Deelnemers die de indicatie voor logeren hebben, dienen zich zelf aan te melden voor een logeerweekend. Dit gaat altijd in overleg met de directie.
- Als de deelnemer niet naar het logeerweekend kan komen, meldt de deelnemer dan minimaal een week van tevoren af.

Aan- en afmelding overige

Telefonisch afmelden bij desbetreffende hulpverlener.

Artikel 14 Ziekte

Ziekte deelnemer begeleiding groep

U wordt verzocht geen zieke deelnemer naar Odigos te brengen. Een deelnemer met hoge koorts (stijgend binnen 1 uur en hoger dan 39,5 graden) en een deelnemer met een besmettelijke ziekte kunnen Odigos niet bezoeken. Indien een deelnemer ziek wordt binnen Odigos, zal er contact opgenomen worden met ouder(s)/verzorger.

Overige afspraken:

- Odigos verstrekt geen pijn of koorts onderdrukkende middelen zoals bijvoorbeeld paracetamol, mits wij hiervoor een 'Verklaring Medicijngebruik' hebben.
- In noodgevallen kan het voorkomen dat medewerkers van Odigos onmiddellijk het alarmnummer van de ambulance bellen en pas daarna de ouders waarschuwen.
- Ouders zijn verplicht te melden als een deelnemer lijdt aan een besmettelijke ziekte/aandoening zoals hoofdluis, wormen, roodvonk, rode hond, meningitis, kinkhoest, mazelen, tbc, rs-virus, diarree, impetigo, vijfde ziekte enzovoorts.



Ziekte begeleiding individueel en overige zorg

U wordt verzocht uw afspraak of de afspraak voor de deelnemer af te zeggen, indien er sprake is van een besmettelijke ziekte/aandoening.

Artikel 15 Kledingvoorschriften

Gezien de activiteiten die plaatsvinden binnen Odigos, gelden er een aantal kledingvoorschriften. Dit om zowel de veiligheid als hygiëne binnen Odigos te kunnen waarborgen. Tijdens alle activiteiten, is het dragen van sieraden niet toegestaan. Als uw kind (weleens) incontinent is, zorg dan voor geschikt incontinentiemateriaal en reservekleding.

Let op: als de deelnemer geen geschikte kleding meeneemt tijdens zijn of haar bezoek aan Odigos, kan hij of zij niet deelnemen aan de onderstaande activiteit(en).

Kledingvoorschriften paardrijden

- Paardrijbroek
- Paardrijlaarzen
- Cap
- Bij koud weer gepaste kleding, zoals een muts, handschoenen, sjaal, winterjas, thermokleding, warme laarzen/schoenen. In de winter maanden zijn deelnemers langdurig buiten bezig, zowel bij kou als sneeuw.

Indien een deelnemer geen geschikte en warme kleding draagt of bij zich heeft, kan de deelnemer niet mee naar de zorgboerderij. Deelnemers mogen gebruik maken van de caps en paard rijlaarzen op de zorgboerderij.

Kledingvoorschriften buitenactiviteiten

- Kleding die vies mag worden
- Gepast schoeisel
- Bij koud weer gepaste kleding, zoals een muts, handschoenen, sjaal, winterjas, thermokleding, warme laarzen/schoenen.

Kledingvoorschriften sportactiviteiten

- Sportbroek
- T-shirt
- Gymschoenen
- Eventueel een Handdoek

Indien de deelnemer deze gepaste sportkleding niet bij zich heeft, zal hij of zij aan de kant moeten toekijken.

Kledingvoorschriften zwemmen

- Badkleding
- Handdoek
- Zonnebrandcrème
- Eventueel zwembandjes

Indien de deelnemer geen zwemkleding bij zich heeft, zal hij of zij niet kunnen deelnemen aan deze zwemactiviteit.



Artikel 16 Eten en drinken

Binnen Odigos zijn er vaste momenten waarop deelnemers eten, drinken en fruit aangeboden krijgen. Op zaterdag wordt er een warme maaltijd genuttigd voor de kinderen die deelnemen aan het logeerweekend. Mocht de deelnemer ergens allergisch voor zijn, bent u verplicht dit te melden bij aanmelding.

Artikel 17 Hygiëne

Wij werken binnen Odigos volgens de Hygiëncode voor kinderboerderijen. Hygiëneregels die binnen Odigos gelden, worden met de deelnemers besproken. Denk hierbij aan handen wassen na het toiletbezoek, na het contact met de dieren, voor het eten enzovoorts. Tijdens het logeerweekend is douchen op zaterdagavond verplicht en na het logeerweekenden worden de lakens verwisseld.

Artikel 18 GSM/ Computer /TV

Binnen Odigos is gebruik van mobiele telefoons of andere vormen van beeldschermen niet toegestaan voor de deelnemers. Binnen Odigos zijn er geen mogelijkheden tot het kijken van televisie of het gebruik maken van computer. Indien gewenst is ten alle tijden contact mogelijk via begeleiding om het netwerk te bereiken.

Artikel 19 Medicatie

Medicatie wordt alleen aangereikt in blistersysteem en indien er een ondertekende Verklaring Medicijngebruik en een medicijnpaspoort van de apotheek aanwezig is binnen Odigos. Indien medicatie verandert, dient u, voordat de deelnemer de eerstvolgende keer bij Odigos verblijft, een nieuwe Verklaring Medicijngebruik in te vullen en in te leveren. Indien wij de nieuwe verklaring medicijngebruik niet in ons bezit hebben, kunnen wij geen medicatie aanreiken.

Artikel 20 Algemene verordening persoonsgegevens (AVG)

1. Om deelnemers goed te kunnen begeleiden zijn allerlei gegevens nodig. Van iedere deelnemer wordt een persoonsdossier aangelegd. Hierin worden vermeld de voor de zorg noodzakelijke persoonsgegevens. Deze worden verwerkt in het elektronische cliëntendossier in Zilliz en bewaard in een papieren dossier.
2. Deelnemer geeft toestemming voor het verwerken en opslaan van persoonsgegevens middels de Toestemmingsverklaring AVG. Hiermee geeft hij aan welke gegevens en van wie verwerkt mogen worden, aan welke partijen Odigos persoonsgegevens mag doorgeven en bij welke partijen Odigos persoonsgegevens mag opvragen ten behoeve van een goede dienstverlening door Gedachtecoach Roseline B.V. / Odigos, voor Begeleiding Individueel, Begeleiding Groep en Logeren.
3. Deelnemers kunnen ervoor kiezen om middels de Toestemmingsverklaring AVG geen of beperkte toestemming te geven en kunnen de toestemming op elk moment intrekken. Daarnaast hebben deelnemers het recht op hun persoonsdossier in te zien of op te vragen.

Artikel 21 Klachtenprocedure en vertrouwenspersoon

Als u een klacht of een probleem ervaart, vragen wij u dit te bespreken met degene die dit betreft. Mocht het een klacht of probleem zijn die de groepsleiding aangaat, vragen wij u, dat met hen, op te lossen. Mocht dit niet voldoende zijn, kunt u zich wenden tot de directie. Echter, iedere deelnemer heeft keuzevrijheid, dit houdt in dat de deelnemer zelf de stappen bepaald die hij wil nemen indien hij een klacht heeft. Indien de deelnemer zich niet tot Odigos wil wenden, heeft hij keuze uit de volgende stappen:

- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van Odigos. De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang.



- Marielle Beusmans
 - 0475-381703
 - mbeusmans@lftb.nl

- Bespreek je klacht met de klachtenfunctionaris van Odigos. Zij helpt u bij het oplossen van de klacht en kan u ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.
 - Marielle Beusmans
 - 0475-381703
 - mbeusmans@lftb.nl

- Wanneer de zorg wordt verleend vanuit de Jeugdwet, geldt dat u de klacht kan bespreken met een vertrouwenspersoon van AKJ, zij kan u verder helpen:
 - Karin Veegens
 - 06-25644928
 - K.veegens@akj.nl

- Zie www.akj.nl voor meer informatie of bel naar 088 555 1000.

Als u er met de zorgboer, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kun je 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 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/>

Schrijf een brief of E-mail naar de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg. Vermeld in de brief:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief;
- De naam, adres en telefoonnummer van Odigos en de persoon over wie u een klacht indient;
- 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 van de klacht te komen;
- Stuur uw brief naar:
 - Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
 - Klachtencommissie Landbouw en Zorg
 - Postbus 245, 6700 AE Wageningen
 - of e-mail: info@iar.nl
- U kunt ook gebruik maken van een formulier dat te vinden is op de website van de Klachtencommissie.

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat u wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij of andere locatie op bezoek komt om meer informatie te vragen aan u en aan Odigos. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De



commissie geeft dan aan of uw klacht terecht is en welke dingen Odigos en u zouden kunnen verbeteren. Informatie over de klachtafhandeling kan ook telefonisch worden opgevraagd: 0317424181

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 Landbouwzorg

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwzorg zie: <https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg/>

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 Landbouwzorg. Vermeld in de brief:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief;
- De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon met wie u een geschil heeft;
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil;
- Een beschrijving over wat u al heeft ondernomen om tot een oplossing van het geschil te komen;
- Stuur uw brief naar:
 - Stichting Geschillen in de landbouw c.a.
 - Geschillencommissie Landbouwzorg
 - Postbus 245, 6700 AE Wageningen
 - Of e-mail: info@iar.nl
- 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 aan de zorgboer en een zitting, waarbij beide partijen het woord kunnen voeren. Voordat de geschillencommissie Landbouwzorg je geschil in behandeling kan nemen moet u eerst een depot storten van € 50. Na aanmelding van uw geschil krijgt u hier meer informatie over. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan wie gelijk heeft in het geschil.



Wil je meer informatie?

Op www.landbouwzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.

Artikel 22 Minderjarigheid, toestemming ouders/verzorger

De ondergetekenden van de overeenkomst, stemmen in met de bepalingen in dit contract, nu voor het aangaan van onderhavige overeenkomst, vanwege minderjarigheid van de deelnemer, de toestemming van de ouders of de wettelijke vertegenwoordigers is vereist. Met het plaatsen van mijn handtekening bevestig ik dat ik bovenstaande goed heb doorgelezen.

Naam deelnemer/ouder/verzorger:

Handtekening deelnemer/ouder/verzorger/wettelijk vertegenwoordiger:

Plaats:

Datum:

Verklaart hierbij een zorgovereenkomst voor:

- Begeleiding Individueel
- Begeleiding Groep
- Logeren
- Tijdelijk Verblijf

aan te gaan met de zorgaanbieder;

Gedachtecoach Roseline b.v./ Odigos, Sint Jansgeleen3, 6176 RA Spaubeek.