

KLACHTENPROCEDURE

HEB JE EEN KLACHT, WAT KAN JE DAN DOEN?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de zorgboerderij. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door de zorgboerderij of een medewerker van de zorgboerderij. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken.

- > **Mogelijkheid 1: bespreek de klacht met de zorgboer, rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.**

De zorgboerderij heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderijen. U hebt deze ontvangen toen u op de zorgboerderij bent begonnen en deze staat op de website van de zorgboerderij:
www.zorgboerderijslangenburg.nl

- > **Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met de zorgboer en/of zorgboerin**
- > **Maak met de zorgboer en/of zorgboerin een afspraak om over de klacht te praten. Neem je ouders of vertegenwoordigers mee**
- > **Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang.**
Jolande van Bokhorst (The Place To Be)
06 41 21 85 16 of jolande.vanbokhorst@gmail.com
- > **Ga een gesprek aan met de onafhankelijk klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris draagt bij aan een effectieve bemiddeling en klachtafhandeling tussen de medewerker en jijzelf.**
Wiena Bakker, Adviespunt Zorgbelang
www.adviespuntzorgbelang.nl
- > **Wanneer je zorg wordt verleend vanuit de Jeugdwet geldt dat je de klacht kan bespreken met een vertrouwenspersoon van AKJ. Deze helpt je dan verder.**
Zie www.akj.nl voor meer informatie of bel naar 088 555 1000

Als je er met de zorgboer, de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kun je de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg of de erkende Geschillencommissie Landbouwwzorg gaan. Je kunt deze stappen achtereenvolgens nemen, maar je kunt ook direct naar de geschillencommissie stappen.

- > **Mogelijkheid 2: Dien een klacht in bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en zorg.**

Voor meer informatie over- en het reglement van de Landelijke Klachtencommissie, kijk dan op <https://www.iar.nl/geschillen/arbitrage/>
En/of schrijf een brief of e-mail 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;*
- > *De naam, het adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie je een klacht indient;*
- > *Een zo een 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 je brief naar:*
Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
Klachtencommissie Landbouw en Zorg
Postbus 245, 6700 AE Wageningen
Of e-mail: info@iar.nl
- > *Je 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 je wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij of andere locatie op bezoek komt om meer informatie te vragen aan jou en aan de zorgboerderij. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen de zorgboerderij en jij zouden kunnen verbeteren. Informatie over de klachtafhandeling kan ook telefonisch worden opgevraagd via 0317 424 181.

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

- > *Mogelijkheid 3: maak je geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwwzorg.*

Voor meer informatie over- en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwwzorg, kijk dan op <https://www.iar.nl/geschillen/arbitrage/>

De Geschillencommissie Landbouwwzorg kent een formelere procedure dan de Klachtencommissie Landbouw en Zorg. 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, het adres en telefoonnummer van de stichting en de persoon met wie je een geschil hebt;*

- > Een zo een 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 naar:
Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
Geschillencommissie Landbouwwzorg
Postbus 245, 6700 AE Wageningen
Of e-mail: info@iar.nl
- > Je kunt ook gebruik maken van een formulier dat te vinden is op de website van de Geschillencommissie

De Geschillencommissie Landbouwwzorg 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 Landbouwwzorg 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.

WIL JE MEER INFORMATIE

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

PARAAF DEELNEMER:
