



Klachtenregeling- uitdeelbrief en vertrouwenscommissie

Heb je een klacht, wat kan je dan doen?

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

Stap 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.zorgboeren.nl/erve-knippert/zorg

- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met de zorgboer en/of zorgboerin.
- Maak met de zorgboerin een afspraak om over de klacht te praten. Neem uw partner, familie of vertegenwoordigers mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij via de Vereniging Zorgboeren Overijssel. De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang.
 - Mevrouw Anna Kempe
kempeanna@gmail.com
06 14 01 26 12

Marga Broekhuis - Hulstweg 11 - 7482 RW Haaksbergen
074-3676511 | info@erveknippert.nl | www.erveknippert.nl
K.v.K. nummer: 7555 3856



- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van de zorgboerderij vanuit de Vereniging Zorgboeren Overijssel. Deze helpt u bij het oplossen van de klacht en kan u ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.
 - Mevrouw Anne-Miek ten Brinke van Ten Brinke zorg en advies
info@tenbrinkezorgadvies.nl
 06 52 54 69 84

Als u er met de zorgboerin, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kunt u naar stap 2 (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of stap 3 (de erkende Geschillencommissie Landbouwzorg) 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 de zorgboerderij 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 via een link 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 de zorgboerderij. Na een paar weken ontvangt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of uw klacht terecht is en welke dingen de zorgboerderij en u zouden kunnen verbeteren. Informatie over de klachtafhandeling 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 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:

- Naam, adres, telefoonnummer van de cliënt;
- Naam, adres, telefoonnummer van de wettelijke vertegenwoordiger óf van diegene die u helpt bij het maken van de brief óf van de persoon of de stichting of de vereniging die het geschil aanhangig maakt;
- Naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon met wie u een geschil hebt;
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil
- Een beschrijving over wat u al hebt 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 een e-mail naar: info@iar.nl
- U kunt ook gebruik maken van een formulier dat via een link 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 uw 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 ontvangt 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.