



Bijlage 6 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.

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.zorgboerderijgravestein.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.

Komen we er samen niet uit dan heeft u de volgende mogelijkheden:

Mogelijkheid 1:

Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris van de zorgboerderij. De **vertrouwenspersoon** is er voor u en uw belang.

- Mw. Carla Rutgers
Zwaluwsedijk 5
4926SG Lage Zwaluwe
Tel. 06 53181754

Mogelijkheid 2:

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 <http://www.akj.nl> voor meer informatie Tel. 088 555 1000

Mogelijkheid 3:

Wanneer je een klacht hebt gerelateerd aan de Wet Zorg en Dwang dan kun je dit melden bij een **speciale cliëntvertrouwenspersoon WZD**.

Dit zijn de regionale contactadressen:

Regio	CVP-aanbieder	Contactadres:	
Zuidholland-Noord	Zorgstem	www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl	088-6781000
Utrecht	Zorgstem	www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl	088-6781000

Mogelijkheid 4:

We bieden je de mogelijkheid voor een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Hiermee hebben wij een contract via de Vereniging Zorgboeren Zuidholland.

Zorgbelang Inclusief

Contactpersoon : Wiena Bakker

Weerdjesstraat 168

6811 JH Arnhem

06-53885459

www.zorgbelanginclusief.nl / www.adviespuntzorgbelang.nl

Mogelijkheid 5:

Als je er met de zorgboer, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kun je naar de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg of de erkende Geschillencommissie Landbouwzorg gaan. Je kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillencommissie), maar je kunt deze stap ook overslaan en direct naar de geschillencommissie stappen.

5a: 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:

- Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief;
- De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie je een klacht indient;
- Een zo'n 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: 0317-424181

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

[Stap 5b: Dien je klacht in 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:

- Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief;
- De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon met wie je een geschil hebt;
- Een zo'n 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
Landbouwzorg 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.