



Bijlage 7 Klachtenprocedure deelnemers

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, 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 2:

Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris van de zorgboerderij.

Vertrouwens persoon:

Carla Rutgers

Professioneel begeleider. Coach, bemiddelaar/mediator, vertrouwenspersoon en relatietherapeut.

Rutgers professionele Diensten

Hindersteinstraat 43

4834 KH Breda

Telefoonnummer: 06-53181754

E-mail: carlaru@hotmail.com

Kvk nr: 63054329

Mogelijkheid 3:

Wanneer je zorg wordt verleend vanuit **de Jeugdwet** geldt dat je de klacht kan bespreken met een vertrouwenspersoon van **Jeugdstem**. Deze helpt je dan verder.

- Zie <https://jeugdstem.nl/contact>
voor meer informatie
Tel. 088-555 1000

Mogelijkheid 4:

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 5:

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

Zorgbelang Inclusief

Contactpersoon : Pauline de Vries

Weerdjesstraat 168

6811 JH Arnhem

06-53885459

www.zorgbelanginclusief.nl / www.adviespuntzorgbelang.nl

Mogelijkheid 6:

6a: 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-landbouw-en-zorg/>

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 6b: Dien je klacht in bij de Geschillencommissie Landbouwzorg

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwzorg zie:

<https://www.iar.nl/geschillen/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.

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 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 klachtencommissie. De commissie geeft dan aan wie gelijk heeft in het geschil.

Wil je meer informatie?

Op <https://www.zorgboeren.nl/landelijke-klachtenregeling-landbouw-en-zorg> staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.