

## ***Klachtenprocedure (Jeugd) Zorgboerderij Return***

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de zorgboerderij. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over de behandeling door de zorgboer(in) of een medewerker van de zorgboerderij.

### **Wat te doen bij een klacht?**

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 vertrouwenspersoon of een klachtenfunctionaris.

De zorgboerderij heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderijen. Deze staat vermeld op de website van de zorgboerderij [www.zorgboerderijreturn.nl](http://www.zorgboerderijreturn.nl) en deze ontvangt u als u begint op onze zorgboerderij.

- Bespreek je klacht met de zorgboer(in) op een rustig tijdstip.
- Maak met de zorgboer(in) een afspraak samen met je ouders of begeleider(s) om over de klacht te praten.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. Mevrouw Reimerink is een onafhankelijke vertrouwenspersoon van onze zorgboerderij. Je kunt mevrouw Reimerink bereiken op telefoonnummer: 06-30195547
- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van de zorgboerderij. Deze zal je proberen te helpen bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het oplossen niet lukt.
- De klachtenfunctionaris is de Heer Terpstra. Je kunt de heer Terpstra bereiken op telefoonnummer 0318-620048. Of via email [terpjelle@gmail.com](mailto:terpjelle@gmail.com)
- Wanneer je zorg krijgt vanuit de jeugdwet dan kun je je klacht verder bespreken met een vertrouwenspersoon van AKJ. Deze persoon kan je dan verder helpen.
- Zie <http://www.akj.nl> voor meer informatie. Tel: 088 5551000
- Als je 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. Je kunt evt. ook stap 2 overslaan en direct naar de geschillencommissie gaan.
- 

Stap 2. Dien een klacht in bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg.

Schrijf een brief of e-mail naar de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg.

Vermeld in je brief:

- Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je ouders/wettelijke vertegenwoordiger/ begeleider die je helpen met de brief te maken.
- De naam, het adres en het telefoonnummer van de zorgboerderij en de naam van de persoon over wie je een klacht indient.
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waar je een klacht over hebt en de reden waarom je hierover een klacht wilt indienen.
- Een beschrijving van wat je zelf al ondernomen hebt om tot een oplossing te komen.

De brief kun je dan sturen naar:

Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.

Klachtencommissie Landbouw & Zorg

Postbus 245, 6700 AE Wageningen

Of e-mail: [info@iar.nl](mailto:info@iar.nl)

Je kunt eventueel ook gebruik maken van een formulier dat je kunt vinden op de website van de Klachtencommissie.

De landelijke klachtencommissie gaat jouw klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat ze je hierover gaan bellen of dat er iemand van de commissie langskomt bij de zorgboerderij om aan jou en/of de zorgboer(in) meer informatie te vragen. Na enkele weken krijg je een bericht terug van de commissie. Hierin staat of de klacht terecht is en welke dingen jij en/of de zorgboerderij zou kunnen verbeteren. Informatie over de klachtafhandeling kan ook telefonisch worden opgevraagd: 0317-424181

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

Voor meer informatie <https://www.iar.nl/klachtencommissie>

- Stap 3 Maak je geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwzorg.

De Geschillencommissie kent een meer formele procedure dan de Klachtencommissie. De Geschillencommissie neemt juridisch bindende beslissingen. Bij de Geschillencommissie kun je bijv ook terecht met financiële claims.

Schrijf een brief of e-mail naar de Geschillencommissie Landbouwzorg.

Vermeld in je brief:

- Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je ouders/wettelijke vertegenwoordiger/begeleider die je helpen met de brief te maken.
- De naam, het adres en het telefoonnummer van de zorgboerderij en de naam van de persoon over wie je een klacht indient.
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waar je een klacht over hebt en de reden waarom je hierover een klacht wilt indienen.
- Een beschrijving van wat je zelf al ondernomen hebt om tot een oplossing te komen.

De brief kun je dan sturen naar:

Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.

Geschillencommissie Landbouwzorg

Postbus 245, 6700 AE Wageningen

Of e-mail: [info@iar.nl](mailto:info@iar.nl)

Je kunt eventueel ook gebruik maken van een formulier dat je kunt vinden op de website van de Geschillencommissie.

Voor meer informatie over de Geschillencommissie Landbouwzorg zie:

<https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg>

De geschillencommissie Landbouwzorg gaat het geschil behandelen. Dan wordt er in ieder geval een schriftelijke reactie van de zorgboer gevraagd en er komt een zitting, waarbij beide partijen het woord kunnen voeren. Voordat het geschil in behandeling wordt genomen moet je eerst € 50,00 storten in een depot. Na aanmelding van het geschil krijg je hierover meer informatie.

Na een paar weken krijg je bericht. De commissie geeft dan aan wie er gelijk heeft in het geschil.

Wil je meer informatie:

Op [www.landbouwzorg.nl](http://www.landbouwzorg.nl) staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie werkt en de geschillencommissie werkt.

Extra toelichting:

Als er sprake is van onvrijwillige zorg moet het stappenplan worden gevolgd uit de Wet zorg en dwang. Hier geldt een aparte klachtenregeling en ook een externe klachtencommissie Wzd.

Deze klachtencommissie Wdz behandelt alleen klachten die voortkomen uit zorg onder dwang.

Nadere informatie is te vinden op de website van de landelijke klachtencommissie KCOZ.

[www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)