

Uitdeelbrief klachtenregeling

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 op de zorgboerderij, door de zorgboer, een begeleider, vrijwilliger of medewerker.

Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken. Je bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid je daarvoor gebruikt.

Stap 1: bespreek de klacht met de zorgboer, rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon

De zorgboerderij heeft een *klachtenreglement deelnemers*. Je hebt deze ontvangen toen je op de zorgboerderij bent begonnen en deze staat op de website van de zorgboerderij: www.zorgboerderij-bijdehem.nl

- Bespreek zelf de klacht met de zorgboer (begeleider) op een rustig tijdstip.
- Maak met de zorgboer een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel je ouders of vertegenwoordiger(s) mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang.
 - Nadine Huisman
n.huisman@zorgboerderij-bijdehem.nl
- Ga in gesprek met de vertrouwenspersoon van Stigas.
iris.voorbergen@stigas.nl
06 51 61 60 31
- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van de zorgboerderij. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.
 - Elsbeth Leppink (voor deelnemers)
0653885459
elsbethleppink@adviespuntzorgbelang.nl
 - Carla Rutgers (voor deelnemers, vrijwilligers en personeel)
0653181754
carlaru@hotmail.com

Extra mogelijkheid voor jeugd: ga een gesprek aan met een vertrouwenspersoon van Jeugdstem. Regiokantoor Berkel en Rodenrijs: Spoorhaven 100, 2651 AV Berkel en Rodenrijs, tel 088- 5551000 of mail naar info@akj.nl

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 Landbouwzorg) gaan. Je kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillencommissie), maar je 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:

- 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 u wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij langskomt om meer informatie te vragen aan u en aan de zorgboerderij. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of uw klacht terecht is en kan ook adviezen geven. Informatie kan telefonisch worden opgevraagd: 0317-42418.

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 Landbouwwzorg

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

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

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