



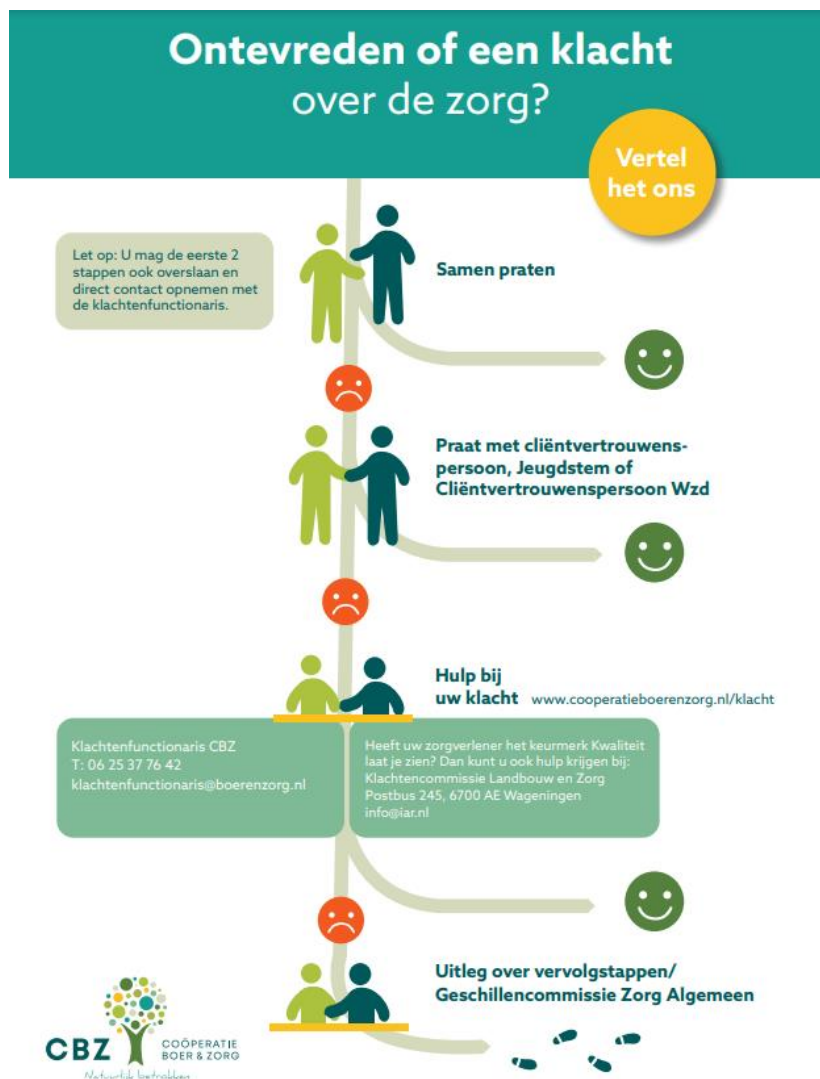
Heb je een klacht, wat kan je dan doen?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over Stichting Deilse Hoeve Zorg (hierna te noemen: DHZ). Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door DHZ of een medewerker van DHZ. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken.

1. **Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met een begeleider of teamleider van DHZ. Dit mag met behulp van een klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon**
2. **Dien een klacht in via de klachtenfunctionaris van de Coöperatie Boer en Zorg**
3. **Niet tevreden? Dien een geschil in bij de landelijke geschillencommissie.**

Je bent vrij om te kiezen.

DHZ heeft een klachtenreglement voor deelnemers van DHZ. Je hebt deze ontvangen toen je bij DHZ bent begonnen en je vindt hem [op onze webiste](#) en op de [website van Coöperatie Boer en Zorg](#).



Stap 1

Besprek de klacht, op een rustig tijdstip, met een begeleider of teamleider van DHZ.

- Maak hiervoor een afspraak, zodat er echt even tijd voor je is. Je mag je ouder(s) of wettelijke vertegenwoordiger meenemen naar dit gesprek.
- Ga een gesprek aan met de **vertrouwenspersoon** van DHZ. De vertrouwenspersoon is er voor jou en jouw belang.
 - Channa Fonteijn
vertrouwenspersoon@hartenhoeve.nl / 06 39637942
drieslagzorg.nl/vertrouwenspersoon/
- Besprek je klacht met de **klachtenfunctionaris** van de Coöperatie Boer en Zorg (CBZ) De klachtenfunctionaris van CBZ is Ben Eikelboom. Hij kan u helpen met uw klacht en bemiddelen om een oplossing te vinden. Wilt u iets bespreken, bel dan 06-25 37 76 42 of stuur een e-mail naar klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl.
- Wanneer je **jeugd zorg** krijgt kan je je klacht bespreken met een vertrouwenspersoon van **Jeugdstem**. Deze helpt je dan verder en kunnen samenwerken met onze vertrouwenspersoon als dat nodig is. Dit gebeurt alleen als jij dat wil. Het kan namelijk zijn dat zij kennis hebben die belangrijk is om jou te helpen. Ook mag je altijd direct contact opnemen met deze vertrouwenspersonen.
 - **[Klik hier voor meer informatie](#)**
Tel: 088 555 1000 (gratis)

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 ook 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-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;

Uitdeelbrief

- 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 3

Maak je geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen

Bent u niet tevreden met de uitkomst van uw klachtbehandeling? Dan kunt u naar de Geschillencommissie Zorg Algemeen gaan. Meer informatie vindt u op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/zorg-algemeen/>.

Meer informatie hierover kunt u opvragen bij de klachtenfunctionaris.

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.