

## Optie 1

### Landelijke klachtenregeling Landbouw en Zorg

Zorgboerderijen die aangesloten zijn bij de Federatie Landbouw en zorg werken allen met dezelfde landelijke klachtenregeling. Onderdelen van deze klachtenregeling zijn:

- Een onafhankelijke vertrouwenspersoon
- Een klachtenfunctionaris
- De landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg
- De landelijke Geschillencommissie Landbouwworg

Iedere zorgboerderij heeft zijn eigen klachtenreglement en een brief waarin ze eenvoudig uitleggen waar je terecht kunt als je niet te tevreden bent. Deze brief is een handleiding waarin je kunt lezen wat je kunt doen. Je krijgt deze brief als je voor het eerst op de zorgboerderij komt.

Er zijn zorgboerderijen die de landelijke klachtenregeling uitbreiden met een eigen aanvullende klachtenregeling en klachtencommissie, dit gebeurt bijvoorbeeld als er wordt samengewerkt met een zorginstelling of als zij zich hebben aangesloten bij een regionale samenwerking (zie klachtenprocedure SZZ).

### Wat kun je doen als je niet tevreden bent?

Soms komt het voor dat iemand niet tevreden is over de zorg die hij/zij krijgt. Dit is vervelend en niet wat je wilt. Ook zorgboeren willen graag dat iedereen op de zorgboerderij tevreden is. Zij zullen daarom altijd helpen om te zoeken naar een oplossing. Als het niet lukt om de klacht met de zorgboer op te lossen of als je de klacht niet met de zorgboer wilt bespreken, dan kunnen de onafhankelijke vertrouwenspersoon en/of de klachtenfunctionaris soms helpen bij het vinden van een oplossing.

Kinderen of hun ouders kunnen ook contact opnemen met de landelijke vertrouwenspersonen in de jeugdhulp (<https://www.akj.nl/algemeen/over-het-akj/vertrouwenspersonen/>) als het gaat om jeugdzorg.

Als er sprake is van een verstandelijke beperking, psychogeriatrische problematiek, Korsakov, Huntington of niet aangeboren hersenletsel en je onvrede gaat over zorg die tegen je zin in gebeurt (onvrijwillige zorg), dan kun je terecht bij de landelijke vertrouwenspersonen voor de Wet zorg en dwang (<https://stichtinglandelijkefaciliteit-cvp.nl/klachtencommissie/>).

### Landelijke klachtencommissie en landelijke geschillencommissie

Soms lukt het niet om een oplossing te vinden met de zorgboer, de vertrouwenspersoon en/of de klachtenfunctionaris. Je kunt daarom ook een klacht in te dienen bij de landelijke Klachtencommissie Landbouw en zorg. Hier kunnen alle deelnemers van aangesloten zorgboerderijen terecht. Als je een klacht indient bij de Landelijke klachtencommissie, dan gaan ze je klacht grondig en objectief onderzoeken. Het kan zijn dat de mensen uit de klachtencommissie met je bellen of naar je toe komen om te luisteren naar jouw klacht. Zij zullen ook met de zorgboerderij gaan praten. Daarna doet de klachtencommissie een uitspraak en soms geven ze ook advies.

Een klacht kan als volgt bij de klachtencommissie worden ingediend:

Schrijf een brief of E-mail naar de Klachtencommissie Landbouw en Zorg en vermeld daarin:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief.
- De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie u een klacht indient.
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht hebt.
- Een beschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Stuur uw brief naar:

**Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.**  
**Klachtencommissie Landbouw en Zorg**  
**Postbus 245**  
**6700 AE Wageningen**

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

Een klacht kan ook worden ingediend door het sturen van het Formulier Klachtencommissie landbouw & zorg (<https://www.iar.nl/wp-content/uploads/2024/08/Formulier-Klachtencommissie-Landbouw-en-Zorg.pdf>).

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: 0317-424181

### **Geschillencommissie Landbouwzorg**

Een andere manier om met geschillen om te gaan is het inschakelen van de Geschillencommissie Landbouwzorg.

Deze Geschillencommissie Landbouwzorg behandelt geschillen tussen cliënten en/of hun vertegenwoordigers met zorgboeren.

De Geschillencommissie kent een formelere procedure dan de Klachtencommissie vastgelegd in het Regelement Geschillen in de Landbouwzorg. De Geschillencommissie neemt juridisch bindende beslissingen, bij de Geschillencommissie kunt u bijvoorbeeld ook terecht met financiële claims.

Een geschil kan als volgt bij de Geschillencommissie worden ingediend:

Stuur een brief of e-mail naar de Geschillencommissie Landbouwzorg en vermeld daarin:

- Naam, adres, telefoonnummer van de cliënt.
- Naam, adres, telefoonnummer van de wettelijke vertegenwoordiger óf van diegene die de cliënt helpt bij het maken van de brief óf van de persoon of de stichting of de vereniging die het geschil aanhangig maakt.
- Naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon die het geschil betreft.
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil.
- Een beschrijving over wat al ondernomen is om tot een oplossing van het geschil te komen.

Stuur uw brief naar:

**Stichting Geschillen in de landbouw c.a.**  
**Geschillencommissie Landbouwzorg**  
**Postbus 245**  
**6700 AE Wageningen**

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

Een geschil kan ook aanhangig worden gemaakt door het sturen van het formulier Geschillencommissie Landbouwzorg (<https://www.iar.nl/wp-content/uploads/2024/08/Formulier-Geschillencommissie-Landbouwzorg.pdf>).



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 uw geschil in behandeling kan nemen moet u eerst een depot storten van € 52,50. Na aanmelding van uw geschil krijgt u hier meer informatie over. Na een paar weken ontvangt u bericht van de geschillencommissie. De commissie beslist dan wie gelijk heeft in het geschil.

Vragen? Neem dan contact op met de Federatie Landbouw en Zorg via [federatie@landbouwzorg.nl](mailto:federatie@landbouwzorg.nl).



## Optie 2

### Klachtenprocedure SZZ

U heeft een klacht wanneer u aangeeft ontevreden te zijn over hoe u behandeld bent door een eigenaar/medewerker van de zorgboerderij.

Klachten kunnen gaan over:

- Meningsverschillen over de verleende zorg en het behandelplan
- Schade die is ontstaan als gevolg van een (medische) fout tijdens de behandeling en verzorging door de zorginstelling (letselschade)
- Tijdens het verblijf zoekgeraakte of beschadigde persoonlijke bezittingen zoals een bril, sieraden, kleding of schoenen (zaakschade)
- De manier waarop de zorgaanbieder met u omging
- Schending van de privacy.

### Wat te doen bij een klacht

- Bespreek de klacht allereerst met de zorgboer(in); maak hiervoor met de zorgboer(in) een afspraak zodat u uw klacht op een rustig moment kunt bespreken. Uiteraard mogen ouders of vertegenwoordigers mee.
- Bespreekt u uw klacht liever met een onafhankelijke vertrouwenspersoon? Dat kan via Zorgbelang. Zij kunnen u begeleiding in het gesprek op de zorgboerderij. Ook kunt u de directeur-bestuurder van SZZ vragen te bemiddelen tussen de zorgboerderij en uzelf. De contactgegevens van de directeur-bestuurder en de vertrouwenspersoon van Zorgbelang vindt u op onze website.
- Uiteraard kunt u uw klacht ook rechtstreeks bij de klachtencommissie of het klachtenloket indienen; schrijf hiervoor een brief naar de landelijke klachtencommissie en vermeldt in de brief:
  - Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief;
  - De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie u een klacht indient;
  - Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht hebt;
  - De reden waarom u hier een klacht over heeft;
  - Een beschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

LET OP: De klachtenfunctionaris van Zorgbelang kan u helpen bij het formuleren van de klacht en ondersteunt u bij de gehele klachtenprocedure. Dit kost u niets.

Een klacht indienen bij de Geschillencommissie kost u eenmalig 'klachtengeld' van €52,50. U krijgt dit terug wanneer de commissie u in het gelijk stelt.

Voor de zorgboerderijen met het kwaliteitssysteem "Kwaliteit, laat je zien", stuur een brief naar:

**Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.**

**Klachtencommissie Landbouw en Zorg**

**Postbus 245**

**6700 AE Wageningen**

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



De 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 de klacht terecht is en wat de zorgboerderij en eventueel u zouden kunnen verbeteren.

### Wat te doen bij een geschil

Komt u er na het indienen van een klacht bij het klachtenloket niet uit of krijgt u hierop geen reactie, dan heeft u een 'geschil'. U kunt met uw klacht terecht bij De Geschillencommissie. SZZ is aangesloten bij de commissie 'Zorg Algemeen'.

### Voor meer informatie:

Op [landbouwenzorg.nl](http://landbouwenzorg.nl) of [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl) staat meer informatie over hoe u een klacht kunt oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie werkt.

Ook kunt u terecht bij onderstaande contactpersonen.

### Contactgegevens SZZ

Kantoor:	073 – 687 10 23 <a href="mailto:info@szz.nl">info@szz.nl</a>
Directeur-bestuurder:	Dhr. Maurice van Valkenburg 06 – 502 68 440 <a href="mailto:maurice@szz.nl">maurice@szz.nl</a>

### Zorgbelang Brabant

SZZ vindt het van groot belang dat de vertrouwensfunctie op de zorgboerderijen professioneel en conform wet- en regelgeving is georganiseerd. Daarom faciliteert SZZ de inzet van een vertrouwenspersoon/ cliëntondersteuner op de zorgboerderij. De vertrouwenspersonen en cliëntondersteuners van Zorgbelang Brabant van het [Adviespunt Zorgbelang](#) werken vanuit de overtuiging dat iedere cliënt het recht heeft om als gelijkwaardige en actieve medespeler te worden gezien in de relatie tussen hulpverlener en cliënt(system). Tevens moet de cliënt de rechten die hij heeft, kunnen uitoefenen. Dat betekent dat iedere cliënt (volwassene en minderjarige) die behoefte heeft om in vertrouwen met iemand te praten of ondersteuning nodig heeft, moet kunnen terugvallen op een 'onafhankelijk' vertrouwenspersoon of cliëntondersteuner.

Een vertrouwenspersoon kan u helpen door:

- In vertrouwen naar uw verhaal te luisteren;
- U te informeren over uw rechten en u te adviseren;
- U te ondersteunen bij eventuele klachten, zoals het helpen formuleren van de klacht en het schrijven van een klachtbrief. Daarnaast kan de vertrouwenspersoon u helpen de klachten bespreekbaar te maken tijdens een gesprek met het zorgbedrijf of eventueel de klachtencommissie;
- Het verzamelen en terugkoppelen van signalen, die wij krijgen vanuit de locaties, aan SZZ.

### Vertrouwenspersonen Zorgbelang

Regio	Naam	E-mail	Telefoon
Zuid/Oost	Stavros v.d. Kerkhof	<a href="mailto:svdkerkhof@zorgbelang-brabant.nl">svdkerkhof@zorgbelang-brabant.nl</a>	06 – 38217970