



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.

Bespreek de klacht met de zorgboer, rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.

De zorgboerderij heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderijen. Deze staat op de website van de zorgboerderij: www.vanloonshoekske.nl

- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met de zorgboer en/of zorg coördinator.
- Maak met de zorgboer en/of zorg coördinator een afspraak om over de klacht te praten. Neem je direct betrokkene/ vertegenwoordiger mee.
- Ga in gesprek met de vertrouwenspersoon van Zorgbelang-Brabant (zie website www.zorgboerenzuid.nl)
- Ga een gesprek aan met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Zorgbelang-Brabant (zie website www.zorgboerenzuid.nl)
- Ga een gesprek aan met de klachtenfunctionaris van de Samenwerkende Zorgboeren Zuid (contactgegevens zie www.zorgboerenzuid.nl)

Als je er met de zorgboer/zorg coördinator, vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kun je naar de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg of de Geschillencommissie Landbouwzorg gaan.

Klachtenfunctionarissen bij SZZ

Indien u een klacht heeft over de zorg die u ontvangt op de zorgboerderij (die aangesloten is bij SZZ) dan kunt u daarover contact opnemen met een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris treedt onafhankelijk op en heeft geen persoonlijke of professionele betrokkenheid bij de zorgboerderij waar u zorg ontvangt. De klachtenfunctionaris heeft wel betrokkenheid bij andere zorgboerderijen, is op de hoogte van wet- en regelgeving en is daardoor uitstekend toegerust om u onafhankelijk te kunnen ondersteunen bij uw klacht. De klachtenfunctionaris begeleidt en bemiddelt voor u gedurende een klachtprocedure. De klachtenfunctionaris zoekt samen met u naar oplossingen om een eventuele escalatie te voorkomen. U vindt de contactgegevens op onze website.

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 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.

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 Landbouwwzorg 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 Landbouwwzorg 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?

Klachtenprocedure



Zorgboerderij Van Loon's Hoekske

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