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 en u bent vrij om te kiezen.

Mogelijkheid 1: Bespreek de klacht met de zorgboer, rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.

De zorgboerderij heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderijen. Je hebt deze ontvangen toen je op de zorgboerderij bent begonnen en deze staat op de website van de zorgboerderij: https://www.speelwerkplaats.nl/site/klachten/

- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met de zorgboer en/of zorgboerin (Yvonne).
- Maak met de zorgboer en/of zorgboerin een afspraak om over de klacht te praten. Neem je ouders of vertegenwoordigers mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. De vertrouwens persoon is er voor jou en jouw belang.
    - Corine de Jong-Hermans
      06-48708309, corinehermans@hotmail.com
- 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.
    - Anne-Mieke ten Brinke
      06-52546984, info@tenbrinkezorgadvies.nl

**Landelijk zijn er meerdere vertrouwenspersonen actief waar je je klacht kunt indienen. Zij 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.

- Wanneer je jeugdzorg krijgt kan je je klacht bespreken met een vertrouwenspersoon van Jeugdstem. Deze helpt je dan verder.
    - Zie JeugdStem.nl 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.

Mogelijkheid 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;
- 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.

Mogelijkheid 3: Maak je geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwzorg

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwzorg zie:
https://www.iar.nl/geschillen/geschillencommissie-landbouwzorg/

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 Landbouwzorg.
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 Landbouwzorg
  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 https://www.zorgboeren.nl/landelijke-klachtenregeling-landbouw-en-zorg staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.

NB de stukken tekst tussen [ ] zijn specifiek en door de zorgboerderij in te vullen!
*Afhankelijk van de doelgroepen neemt u de tekst met de ** op en de verschillende contactgegevens.*