

Klachtenregeling – verkort

Op de zorgboerderij vinden we het belangrijk dat de dienstverlening optimaal is. Toch kan het voorkomen dat cliënten of opdrachtgevers niet tevreden zijn over de dienstverlening. In dat geval kan een klacht worden ingediend. Op deze manier kunnen wij eventuele fouten herstellen en mogelijk toekomstige klachten voorkomen.

Als zorgboerderij zijn wij aangesloten bij de stichting Zorgboeren Zuid-Holland. We werken daarin ook samen op het gebied van klachtbehandeling en het zoeken naar een oplossing. In deze brief leggen we u uit waar u terecht kunt als u een klacht heeft.

Het gehele klachtenreglement van de zorgboerderij is te vinden op www.zorgboeren.nl bij de betreffende zorgboerderij.

Wat te doen bij een klacht?

Er zijn verschillende mogelijkheden om een klacht kenbaar te maken

- **Bespreek de klacht met de zorgboer en/of zorgboerin, de zorgcoördinator vanuit Stichting Zorgboeren Zuid-Holland of een medewerker van de zorgboerderij op een rustig tijdstip.**

Doe dit zelfstandig of samen met de vertrouwenspersoon van de stichting Zorgboeren Zuid-Holland. Via de link op de website:

<https://www.zorgboerenzuidholland.nl/organisatie/vertrouwenspersoon> kunt u de naam en contactgegevens van de vertrouwenspersonen vinden. Indien het gaat om jeugdhulp (<18 jaar), dan is het landelijke orgaan Jeugdstem van toepassing en zal de vertrouwenspersoon van stichting Zorgboeren Zuid-Holland u indien nodig helpen om in contact te komen met Jeugdstem. Het telefoonnummer van is 088-555 1000.

Als u de klacht meldt bij de zorgboerderij, zal het reglement worden uitgevoerd. Het reglement is te vinden op www.zorgboeren.nl bij de betreffende zorgboerderij.

- **Meld de klacht schriftelijk bij Stichting Zorgboeren Zuid-Holland**

*Stichting Zorgboeren Zuid-Holland
Fortuijnplein 25
2964 BE Groot-Ammers*

Dit kan via het e-mail adres van de klachtenfunctionaris: m.bouter@zbzh.nl

De klachtenregeling van Zorgboeren Zuid-Holland zal dan worden uitgevoerd. Dit reglement is te vinden op www.zorgboerenzuidholland.nl

- **Schrijf een brief naar de landelijke klachtencommissie. Voor meer informatie over en het reglement van de Landelijke Klachtencommissie zie:**
<https://www.iar.nl/klachtencommissie/>

- Vermeld in de brief:

- Naam, adres, telefoonnummer en dat van de wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die helpt bij het maken van de brief;
- De naam, het 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 heeft;
- De reden waarom hier een klacht over is;
- Een beschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;

Stuur deze brief naar:

Stichting Geschillen in de Landbouw c.a. Klachtencommissie Landbouw en Zorg
Postbus 245,
6700 AE Wageningen
e-mail: info@iar.nl

U 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 of andere locatie op bezoek komt 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 welke dingen de zorgboerderij, de stichting en u zouden kunnen verbeteren. Informatie over de klachtafhandeling kan ook telefonisch worden opgevraagd: 0317-424181. De behandeling van de klacht door de klachtencommissie brengt geen kosten met zich mee.

➤ **Geschillencommissie**

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

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

Een geschil kan als volgt bij de Geschillencommissie worden ingediend:

- Stuur een brief of e-mail naar de Geschillencommissie Landbouwzorg en vermeld daarin:
 - o Naam, adres, telefoonnummer van de cliënt.
 - o 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.
 - o Naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon die het geschil betreft.
 - o Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil.
 - o Een beschrijving over wat al ondernomen is 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 via e-mail: info@iar.nl

De geschillencommissie Landbouwzorg gaat het geschil behandelen. Tot de procedure horen in elk geval het vragen van een schriftelijke reactie aan de zorgboer, de stichting en een zitting, waarbij beide partijen het woord kunnen voeren.

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