

Klachtenregeling

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. Het uitgangspunt is dat wij onze dienstverlening steeds verder willen verbeteren. Het gehele reglement van de zorgboerderij ligt ter inzage op de zorgboerderij en is te vinden op www.zorgboeren.nl bij de betreffende zorgboerderij. Het reglement Stichting Zorgboeren Zuid-Holland is te vinden op www.zorgboerenzuidholland.nl.

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/klachtenfunctionaris van de stichting Zorgboeren Zuid-Holland. Hiervoor is Jacqueline Brandenburg beschikbaar, op nummer 06-82 45 85 90. Indien het gaat om jeugdhulp (<18 jaar), dan is het landelijke orgaan Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg – Vertrouwenspersonen in de jeugdhulp (AKJ) van toepassing en zal de eigen vertrouwenspersoon van stichting Zorgboeren Zuid-Holland u indien nodig helpen om in contact te komen met het AKJ. Het telefoonnummer van het AKJ is 088-555 1000.

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

Een andere mogelijkheid is:

- **Meld de klacht direct schriftelijk bij Stichting Zorgboeren Zuid-Holland**
Stichting Zorgboeren Zuid-Holland
Fortuijnplein 25
2964 BE Groot-Ammers
Dit kan via het e-mailadres van de directie: p.vanpelt@zbzh.nl
De klachtenregeling van Zorgboeren Zuid-Holland zal dan worden uitgevoerd. Dit reglement is te vinden op www.zorgboerenzuidholland.nl

Als u er met de stichting, de zorgboer, al of niet via de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris niet uitkomt, kunt u naar stap 2 (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of stap 3 (de erkende Geschillencommissie Landbouwzorg) gaan. U kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillencommissie), maar dit hoeft niet.

- **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 je 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;



Zorgboeren Zuid-Holland
Buitengewoon betrokken

- 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 heeft 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 Landbouwwzorg, zie:

<https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwwzorg/>.

Een geschil kan als volgt bij de Geschillencommissie worden ingediend:

- Stuur een brief of e-mail naar de Geschillencommissie Landbouwwzorg 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 deze brief naar:

Stichting Geschillen in de landbouw c.a.
 Geschillencommissie Landbouwwzorg
 Postbus 245
 6700 AE Wageningen
 Of via e-mail: info@iar.nl

De geschillencommissie Landbouwwzorg 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 Landbouwwzorg 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.



Zorgboeren Zuid-Holland
Buitengewoon betrokken