

## Protocol klachtenprocedure Zorgboerderij De Kruidenhoeve.

---

Ondanks wij streven naar tevredenheid van onze cliënten kan het gebeuren dat iemand een klacht heeft over de zorgboerderij.

Een klacht ontstaat als er over de verleende zorg of ondersteuning onvrede bestaat die niet naar tevredenheid van beiden partijen opgelost is.

Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar en bespreekbaar te maken.

### **Stap 1: bespreek de klacht met de aanwezige leiding of jouw eigen mentor, rechtstreeks of met behulp van een vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris.**

- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met de aanwezige leiding of maak met je mentor een afspraak om over de klacht te praten. (Neem eventueel ouders of vertegenwoordiger(s) mee).  
Samen wordt er besloten hoe de klacht wordt opgelost. Dit wordt schriftelijk vastgelegd en na een week geëvalueerd. Na een maand wordt er bekeken of de klacht is opgelost en/of er vervolg stappen nodig zijn.
- Wanneer je niet tot een oplossing komt met de aanwezige leiding of je eigen mentor kan je via de directie een gesprek aanvragen met onze onafhankelijke vertrouwenspersoon.
- Een andere optie is om je klacht te bespreken 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.
- ✓ Klachtenfunctionaris voor jeugd (<18 jaar)  
Voor cliënten vanuit de jeugdwet is AKJ altijd beschikbaar. Hiervoor is aanmelden niet nodig. Jeugdzorg deelnemer kan daar altijd terecht, is onderdeel van de indicatie. Zie <http://www.akj.nl> voor meer informatie Tel. 088 555 1000
- ✓ Klachtenfunctionaris volwassenen (18+)  
Voor 18+ cliënten kan gebruik gemaakt worden van de klachtenfunctionaris voor zorgboeren van ZLTO – Dhr. Henry Dijkman +31 6 295 202 52, [henry.dijkman@zlto.nl](mailto:henry.dijkman@zlto.nl)

Als je er met je de leiding of mentor, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kun je naar stap 2 (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of stap 3 (de erkende Geschillencommissie Landbouwwzorg) gaan. Je kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillencommissie), maar je kunt stap 2 ook overslaan en direct naar de geschillencommissie stappen.

## Protocol klachtenprocedure Zorgboerderij De Kruidenhoeve.

---

### Stap 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/>

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](mailto: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.

## Protocol klachtenprocedure Zorgboerderij De Kruidenhoeve.

---

### Stap 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/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](mailto: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 [www.landbouwzorg.nl](http://www.landbouwzorg.nl) staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt

*Geschreven door: Sharon Scase Versie 2: 10-01-20 definitief verklaard*