



## Uitdeelbrief klachtenprocedure

Je hebt een klacht, wat kun 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 opties om je klacht kenbaar te maken.

Stap 1: bespreek de klacht met de zorgboer, rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.

De zorgboerderij heeft een 'klachtenprocedure' speciaal voor deelnemers. Deze heb je ontvangen toen je op de zorgboerderij bent begonnen (terug te vinden in je deelnemersovereenkomst).

- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met de zorgboer en/of zorgboerin
- Maak met de zorgboer en/of zorgboerin een afspraak om over de klacht te praten. Als je wilt kunt je je ouders of vertegenwoordigers meenemen.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. De vertrouwenspersoon is er voor jou en voor jouw belang. Voor de Bovenstee is dit Carla Rutgers. Je kunt haar een e-mail sturen via [carlaru@hotmail.com](mailto:carlaru@hotmail.com) of bellen op 06-53181754.
- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van de zorgboerderij. Deze helpt je bij het oplossen van je klacht en kan je ook verder helpen als het informeel niet lukt. De gegevens van deze functionaris zijn J&C Professional Services (Carla Rutgers), Zwaluwedijk 5, 4926 SG Lage Zwaluwe. Hun telefoonnummer is 0168-483025 of 06-53181754. Je kunt ook e-mailen naar [carlaru@hotmail.com](mailto:carlaru@hotmail.com).
- Wanneer je zorg wordt verleend vanuit de Jeugdwet geldt dat je de klacht kan bespreken met een vertrouwenspersoon van AKJ. Deze helpt je dan verder. Zie [www.akj.nl](http://www.akj.nl) voor meer informatie of bel 088-5551000.

Als je er met de zorgboer, 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 achter elkaar nemen (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillencommissie), maar je kunt ook stap 2 overslaan en direct naar de geschillencommissie gaan.

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 [www.iar.nl/klachtencommissie](http://www.iar.nl/klachtencommissie).

Schrijf een brief of e-mail naar de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg.  
Vermeld in de brief:

- Jouw naam, adres en telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief;
- De naam, het adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie je een klacht indient;
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenissen 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 naar: [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 op dat de commissie op de zorgboerderij of een 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 klachtenafhandeling kun je ook telefonisch opvragen: 0317-424181.

De behandeling van de klacht door de Klachtencommissie brengt voor de klager geen kosten met zich mee.

Stap 3: Maak je klacht kenbaar bij de Geschillencommissie Landbouwwzorg  
Voor meer informatie over het reglement van de Geschillencommissie Landbouwwzorg zie:  
[www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwwzorg](http://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 en telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief;
- De naam, het adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon met wie je een geschil hebt;
- Een zo 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 naar: [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 Landbouwwzorg gaat het geschil behandelen. Tot de procedure horen in elk geval het vragen van een schriftelijke reactie aan de zorgboeren en een zitting, waarbij beide partijen het woord kunnen voeren.

Voordat de Geschillencommissie Landbouwwzorg je geschil in behandeling kan nemen moet je eerst een bedrag overmaken 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.