Klachtenreglement cliënten
Zorgboerderij Vriendzaam / Coöperatie Limburgse Zorgboeren (CLZ)

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	**Algemene bepalingen**	**2**
Artikel 1	Begripsomschrijvingen	2
Hoofdstuk 2	**Klachtopvang**	**3**
Artikel 2	Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	3
Artikel 3	De medewerker en diens leidinggevende	3
Artikel 4	De klachtenfunctionaris	4
Hoofdstuk 3	**Klachtenbehandeling**	**6**
Artikel 5	Het indienen van een klacht	6
Artikel 6	Bevoegdheid van de zorgboer	7
Artikel 7	Ontvankelijkheid van de klacht	7
Artikel 8	Werkwijze bij beoordeling van een klacht	8
Artikel 9	Stopzetting behandeling van de klacht	8
Artikel 10	Beoordeling klacht door de zorgboer	8
Artikel 11	Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	9
Artikel 12	Geschillencommissie en Klachtencommissie	10
Artikel 13	Archivering en bewaartermijn klachtendossier	10
Artikel 14	Registratie CLZ	10
Artikel 15	Geheimhouding	10
Hoofdstuk 4	**Overige bepalingen**	**11**
Artikel 16	Overige klacht- en meldmogelijkheden	11
Artikel 17	Kosten	11
Artikel 18	Openbaarmaking klachtenregeling	11
Artikel 19	Evaluatie	11
Artikel 20	Onvoorziene omstandigheden	11
Artikel 21	Vaststelling en wijziging regeling	12
Artikel 22	Datum van inwerkingtreding	12
Bijlage	**Uitdeelbrief inzake klachtenprocedure**	

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. zorgboerderij: een instelling waarin zorg wordt gecombineerd met landbouw

b. zorgboer: een rechtspersoon of een natuurlijke persoon die een zorgboerderij in stand houdt

c. Coöperatie Limburgse Zorgboeren (CLZ): Coöperatie waarbij de zorgboerderij is aangesloten. In geval van een klacht kan de cliënt van de zorgboerderij zich wenden tot de vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris van CLZ;

d. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgboer zorg verleent of heeft verleend;

e. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder, een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is of door CLZ, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de zorgboer of CLZ, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;

f. klager : degene die een klacht indient;

g. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

h. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen

			is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
i.	klachtenfunctionaris	:	degene die binnen de organisatie die de zorgboerderij in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
j.	zorg	:	zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringwet, Jeugdwet of de Wet maatschappelijke ondersteuning dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg inclusief Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:
a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
b. diens leidinggevende;
c. de klachtenfunctionaris;
d. de vertrouwenspersoon.

In de 'Uitdeelbrief inzake klachtenprocedure', welke is toegevoegd in de bijlage, zijn de contactgegevens van de klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon vermeld.
Aangezien de zorgboerderij is aangesloten bij CLZ, kan de cliënt zich met een klacht wenden tot de klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon van CLZ. Indien de zorgboerderij aanvullend beschikt over een eigen klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon is dit in de uitdeelbrief vermeld.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betrekt anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.

2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
   a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
   b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
   c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.

2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

3. CLZ beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving. De zorgboer beschrijft dit voor de eigen klachtenfunctionaris (indien hierover wordt beschikt).

4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgboer onthoudt

zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen. De klachtenfunctionaris van CLZ brengt de rapportage uit aan CLZ. De klachtenfunctionaris van de zorgboerderij (indien hierover wordt beschikt) brengt de rapportage uit aan de zorgboer. De zorgboer communiceert de klachten die zijn behandeld door de klachtenfunctionaris van de zorgboerderij met CLZ.

6. De zorgboer stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.

7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de zorgboer. De zorgboer onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgboerderij, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de zorgboer aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de zorgboer.

2. Een klacht kan worden ingediend door:
   a. de cliënt;
   b. diens vertegenwoordiger;
   c. diens gemachtigde;
   d. diens zaakwaarnemer;
   e. diens nabestaanden.

3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de zorgboer bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6 Bevoegdheid van de zorgboer

1. De zorgboer beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

2. De zorgboer is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 van de Wet zorg en dwang en artikel 10:3 van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg genoemd worden. Deze klachten stuurt de zorgboer ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Wet zorg en dwang of de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg is ingesteld.

3. Indien de zorgboer een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de zorgboer de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De zorgboer verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
   a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de zorgboer is behandeld;
   b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds in behandeling is bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg of bij Geschillencommissie Landbouw en Zorg
   c. een gelijke klacht nog in behandeling is;
   d. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
   e. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

2. Indien de zorgboer een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De zorgboer neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de zorgboer de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

2. Bij de behandeling van een klacht neemt de zorgboer het volgende in acht:
   a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
   b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega;
   c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de zorgboer te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de zorgboer

1. De zorgboer beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de zorgboer voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgboer meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de zorgboer.

2. Indien de zorgboer concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de zorgboer dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgboer geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn

alsnog een oordeel zal volgen. De zorgboer verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de klachtencommissie of de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de klachtencommissie of de geschillencommissie, is de zorgboer bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De zorgboer zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

4. De zorgboer vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg dan wel de Geschillencommissie voor te leggen. De zorgboer vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de klachtencommissie en de geschillencommissie.

Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de zorgboer contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

2. De zorgboer spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 12 Geschillencommissie en Klachtencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, kan de klager de klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg, dan wel een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Landbouw en Zorg van De Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De zorgboer bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgboer is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 14 Registratie CLZ

CLZ registreert de klachten die gemeld zijn via de klachtenfunctionaris van CLZ, de klachtenfunctionaris van de zorgboerderij, de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg en de Geschillencommissie Landbouw en Zorg. Deze registratie wordt gepubliceerd in het jaarverslag. Daarbij worden alle gegevens volledig geanonimiseerd. CLZ gebruikt deze gegevens om te leren en daar waar nodig de zorg en de dienstverlening te verbeteren.

Artikel 15 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 17 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgboer geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 18 Openbaarmaking klachtenregeling

De zorgboer brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling o.a. via de uitdeelbrief Landelijke Klachtenregeling Landbouw en Zorg, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgboerderij / www.zorgboeren.nl te plaatsen.

Artikel 19 Evaluatie

1. CLZ evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als CLZ dit wenselijk vindt.

2. CLZ betrekt bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris van CLZ en de cliëntenraad.

Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de zorgboer.

Artikel 21 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door Zorgboer en CLZ.

2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling leggen de Zorgboer en CLZ ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan het bestuur van CLZ.

Artikel 22 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 september 2025.

Uitdeelbrief inzake klachtenprocedure zorgboerderij Vriendzaam/ Coöperatie Limburgse Zorgboeren (CLZ)

➢ **Heb je een klacht over de zorgboerderij of CLZ, wat kan je dan doen?**

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de zorgboerderij of CLZ. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door de zorgboerderij, een medewerker van de zorgboerderij of door CLZ. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken en je bent vrij om te kiezen.

Stap 1: bespreek de klacht met de zorgboer of CLZ, rechtstreeks of met behulp van een klachten-functionaris of een vertrouwenspersoon.

De zorgboerderij heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderij. Deze staat op de website van de zorgboerderij Vriendzaam. Het klachtenreglement wordt desgevraagd door de zorgboer verstrekt.

- Bespreek de opmerking, op een rustig tijdstip, met de zorgboer en/of zorgboerin.
- Maak met de zorgboer en/of zorgboerin een afspraak om over de opmerking te praten. Neem je ouders of vertegenwoordigers mee.
- Ga een gesprek aan met de externe vertrouwenspersoon.
  De vertrouwenspersoon is er voor jou en jouw belang.
  - Myriam Zeegers (externe vertrouwenspersoon)
    06-23081200, vertrouwenspersoon@limburgsezorgboeren.nl
- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.
  - Jos Hoebink (klachtenfunctionaris CLZ)
    06-51225834, klachtenfunctionaris@limburgsezorgboeren.nl

**Landelijk/regionaal 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)
- ** Heb je een verstandelijke beperking, psychogeriatrische aandoening en/of een aandoening met vergelijkbare beperkingen, zoals de ziekte van Huntington, het syndroom van Korsakov en niet-aangeboren hersenletsel? Dan kan het zijn dat je een klacht hebt over de zorg, omdat je iets niet wil of niet mag.
  Voor vragen m.b.t. onvrijwillige zorg in het kader van de Wet Zorg en Dwang kan er contact worden opgenomen met:
  - Adviespunt Zorgbelang / Stemgever
    088-9294099, cvp@adviespuntzorgbelang.nl

- **[Binnen de Wvggz heeft een cliënt recht op een patiëntvertrouwenspersoon (pvp), het contact met de pvp wordt na toestemming van de deelnemer door de geneesheer-directeur gelegd. Bij individuele cliënten kan het zijn dat er een pvp is, vermeld dan de gegevens hier.]
- **Voor alle naasten van ggz-patiënten is er de familievertrouwenspersoon. Familie en andere betrokkenen kunnen direct contact opnemen via:
  - lsfvp.nl/
  - Tel: 0900-333 2222 (€0,10 per minuut)
  - Mail: vraag@familievertrouwenspersonen.nl

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 Landbouwzorg) 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.

***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:
Klachtencommissie Landbouw en Zorg - Instituut voor Agrarisch Recht

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.

Maak je geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwzorg

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwzorg zie: Geschillencommissie Landbouwzorg - Instituut voor Agrarisch Recht

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 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.*