



## *Klachtenprocedure Zorgboerderij Het Scheiend.*

### **Wat is een klacht?**

Een klacht is een uiting van onvrede van een bewezen dienst. Het kan gaan om kwesties met betrekking tot verzorging, benadering en bejegening, maar ook bijvoorbeeld over materiële zaken zoals financiën of de kwaliteit van een maaltijd. Het kan gebeuren dat je als deelnemer een klacht hebt over de zorgboerderij.

### **Wat te doen bij een klacht?**

Er zijn meerder opties om een klacht kenbaar te maken. Je bent vrij om daarin te kiezen welke mogelijkheid je gebruikt.

- Bespreek de klacht met de zorgboer of zorgboerin op een rustig tijdstip.
- Maak een afspraak om de klacht met de zorgboer of zorgboerin te bespreken.
- Soms is het moeilijk om een klacht direct te bespreken met de betrokkene. In zo'n situatie kan de vertrouwenspersoon van het SZZ ingeschakeld worden. De vertrouwenspersoon voor onze zorgboerderij is:

*Miranda Verbaant*                      *06-83907374*

**Of**

*Denise van Berlo- van Bergen*    *06- 45260335*

- Schrijf een brief naar de landelijke klachtencommissie van het SZZ. 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;

En 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)*

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij langskomt 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.

### **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 werkt.