

## Klachtenprocedure voor cliënten

### Heeft u een klacht?

Ondanks dat we proberen zo goed mogelijke begeleiding te geven, kan het gebeuren dat u een klacht heeft over ons. Een klacht betekent dat u aangeeft dat u ontevreden bent. U kunt over verschillende dingen ontevreden zijn, bijvoorbeeld over de begeleiding die u van ons krijgt of over hoe u behandeld bent door een begeleider.

### Wat kunt u doen als u een klacht hebt?

Er zijn verschillende dingen die u kunt doen als u een klacht hebt. U bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid u gebruikt.

#### Stap één

Bespreek de klacht met de zorgboer/begeleider rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.

De zorgboerderij heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderijen. U heeft deze ontvangen toen u op de zorgboerderij bent begonnen en deze staat op de website van de zorgboerderij:

<https://www.zorgboeren.nl/de-poedelick>

- 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. Neem uw ouders of vertegenwoordigers mee.
- De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang.
  - Maak een afspraak met Marijke Stigter. Zij is de vertrouwenspersoon van De Poedelick. U kunt haar telefonisch benaderen of mailen:  
*Tel.nr. 0182-350773 of 06-25415752, [marijkestigter@kliksafe.nl](mailto:marijkestigter@kliksafe.nl).*
- Ga een gesprek aan met de klachtenfunctionaris van de zorgboerderij om uw klacht kenbaar te maken.
  - Maak een afspraak met Wiena Bakker van Adviespunt Zorgbelang. Zij is de klachtenfunctionaris van De Poedelick. U kunt haar telefonisch benaderen of mailen:  
*wienabakker@adviespuntzorgbelang.nl, Telefoonnummer:026-2020625/06-53885459*

Als u er met de zorgboer, al of niet via de vertrouwenspersoon of 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 u kunt stap 2 ook overslaan en direct naar de geschillencommissie stappen.

Voor cliënten die via een andere instelling bij ons wonen of begeleiding ontvangen, dus via een onderaannemingsovereenkomst, geldt stap 4, de eigen klachtenprocedure van die instelling. Deze cliënten krijgen een op deze situatie toegespitste klachtenprocedure uitgereikt.

#### Stap twee

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.

### **Stap drie**

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.

### **Stap vier**

Zie uitdeedbrief instelling.

### **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. Zie ook de brochure 'Ontevreden over de geleverde gezondheidszorg' op [www.igz.nl](http://www.igz.nl) kies vervolgens voor: Melden, Melden als privé persoon, en dan onderaan bij 'Meer informatie'.