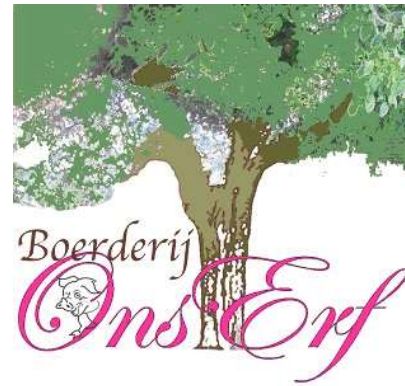


Klachtenprocedure Zorgboerderij “Ons Erf”



Hebt u een klacht?

Het kan gebeuren dat u een klacht heeft over de zorgboerderij. Een klacht is dat u aangeeft dat u ontevreden bent over hoe u behandeld wordt door de zorgboerderij of een medewerker van de zorgboerderij.

Wat te doen bij een klacht?

Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om uw klacht kenbaar te maken. U bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheden u daarvoor gebruikt.

Stap 1. Bespreek de klacht met de zorgboerin/zorgboer, rechtstreeks of met behulp van vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris.

De zorgboerderij heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderijen. U hebt hiervan kennis genomen toen u op de zorgboerderij bent gestart en deze staat vermeld op de website van zorgboerderij Ons Erf : www.boerderijonserf.nl en op : [www.zorgboeren.nl/ Ons Erf/zorg](http://www.zorgboeren.nl/OnsErf/zorg)

- Bespreek de klacht met zorgboerin en of zorgboer op een rustig tijdstip
- Maak met de zorgboerin een afspraak om over de klacht te praten
Neem eventueel uw mantelzorgers of betrokkene mee
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van Ons Erf.
Vertrouwenspersoon van zorgboerderij Ons Erf is:
Jeannet Kieboom, docent bij Yonder (MBO opleiding in Tilburg)
Telefoon: 06-20190648 of mail: henkjeannetwijk@home.nl
- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van Ons Erf. Deze helpt u bij het oplossen van de klacht en kan u ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.
Klachtenfunctionaris van zorgboerderij Ons Erf is:
(klachtenfunctionaris vanuit de ZLTO voor zorgboeren)
Algemeen nummer: 073 217 30 00 ZLTO Den Bosch

Landelijk 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 u dat wil. Het kan namelijk zijn dat zij kennis hebben die belangrijk is om u te helpen. Ook mag u altijd direct contact opnemen met deze vertrouwenspersonen.

Als u er met de zorgboerin/zorgboer , al dan niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kunt u overgaan naar stap 2 (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 ook stap 2 overslaan en direct naar de geschillencommissie.

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-landbouw-en-zorg/>

Stap 2: Dien een klacht in bij de landelijke klachtencommissie landbouw en zorg

schrijf een brief of stuur een email naar de landelijke klachtencommissie en vermeld in de brief:

- uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijk vertegenwoordiger of van diegene die u helpt met het maken van de brief
- de naam, adres telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie u de aanklacht indient.
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht heeft,
- De reden waarom u hier een klacht over heeft.
- Een beschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Stuur uw brief naar:

Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
Klachtencommissie Landbouw en Zorg
Postbus 245, 6700 AE Wageningen
of e-mail: info@iar.nl

U 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 u wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij langskomt of andere locatie op bezoek komt om meer informatie te vragen aan u en aan de zorgboerderij.

Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie.

De commissie geeft dan aan of u klacht terecht is en welke dingen de zorgboerderij en u zouden moeten verbeteren.

Informatie over de klachtenafhandeling 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 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:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief.
- De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon met wie u een geschil hebt.
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil
- Een beschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing van het geschil te komen
- Stuur uw brief naar:
Stichting Geschillen in de landbouw c.a.
Geschillencommissie landbouwzorg
Postbus 245 6700 AE Wageningen
Of E-mail : info@iar.nl
- U 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 zorgboerin/zorgboer en een zitting , waarbij beide partijen het woord kunnen voeren.

Voordat de geschillencommissie landbouwzorg uw geschil in behandeling kan nemen moet u eerst een depot storten van € 50. Na vermelding van uw geschil krijgt u hier meer informatie over. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan wie gelijk heeft in het geschil

Wilt u meer informatie?

Op <https://www.zorgboeren.nl/landelijke-klachtenregeling-landbouw-en-zorg> staat meer informatie over hoe u een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.

Zorgboerderij "Ons Erf "

Kuil 31, 507 RH Udenhout

Tel: 06-28654396

E-mail: zorg@boerderijonserf.nl

www.boerderijonserf.nl