

Hebt u een klacht, wat kunt u dan doen?

Het kan gebeuren dat u een klacht heeft over de Buurtboerderij. Een klacht is dat u aangeeft dat u ontevreden bent over hoe u behandeld wordt door de Buurtboerderij of een medewerker van de Buurtboerderij. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om uw klacht kenbaar te maken.

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

De Buurtboerderij heeft een klachtenreglement deelnemers Buurtboerderij. U hebt deze ontvangen toen u op de Buurtboerderij bent begonnen en deze staat op de website van de Buurtboerderij: www.zorgboeren.nl/het-oosterbroek en www.buurtboerderijhetoosterbroek.nl

- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met de zorgboer en/of zorgboerin.
Of maak een afspraak met de zorgboer en/of zorgboerin om over de klacht te praten. Neem evt. uw mantelzorger of vertegenwoordigers mee.
- Of ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van Buurtboerderij Het Oosterbroek **Contactgegevens vertrouwenspersoon:**
Mini van Oenen
Tel.nr. 06 46669772, vriendelijk verzoek, wilt u eerst een SMS bericht of een Whatsapp bericht sturen, dan neemt de vertrouwenspersoon nadien contact met u op.
e-mail; mini.vanoenen@hotmail.com
- Of bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van de Buurtboerderij. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan u ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.
Contactgegevens van de klachtenfunctionaris;
Bart van Oenen,
Tel.nr. 06 53104709, vriendelijk verzoek, wilt u eerst een SMS bericht of een Whatsapp bericht sturen, dan neemt de klachtenfunctionaris nadien contact met u op.
e-mail; bart.vanoenen@hotmail.com
- Wanneer je zorg wordt verleend vanuit de Jeugdwet geldt dat je de klacht kan bespreken met een vertrouwenspersoon van Zorgstem. Deze helpt je dan verder.

Zie <https://www.zorgstem.nl> voor meer informatie Tel. 088 555 1000

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.

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:

<https://www.iar.nl/klachtencommissie/>

Schrijf een brief of E-mail naar de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg. 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 Buurtboerderij en de persoon over wie u een klacht indient;
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht hebt;
- De reden waarom u hier een klacht over hebt;
- Een beschrijving over wat u 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
- 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 Buurtboerderij of andere locatie op bezoek komt om meer informatie te vragen aan u en aan de Buurtboerderij. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of uw klacht terecht is en welke dingen de Buurtboerderij en u 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 3: Maakt u een geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwzorg

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwzorg zie:

Buurtboerderij Het Oosterbroek Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg dec 2025

De Geschillencommissie kent een formelere procedure dan de Klachtencommissie. De Geschillencommissie neemt juridisch bindende beslissingen. Bij de Geschillencommissie kunt u 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 je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief;
- De naam, adres en telefoonnummer van de Buurtboerderij 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 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 € 50,00. Na aanmelding 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 www.landbouwzorg.nl staat meer informatie over hoe u een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.

Wet Zorg en Dwang

De Buurtboerderij Het Oosterbroek biedt op dit moment geen onvrijwillige zorg wat niet betekent dat dit in de toekomst wel gedaan kan worden.

Deelnemers die de Buurtboerderij Het Oosterbroek dan bezoeken en daar onvrijwillige zorg ervaren kunnen met hun ervaring/klacht terecht bij de belangenorganisatie LSR (cliënten-vertrouwenspersoon wet zorg en dwang) die werkzaam is in onze regio. Onderstaande contactgegevens zijn van deze belangenorganisatie.

Regio Twente en Zwolle

LSR

<https://hetlsr.nl/klachtopvang/diensten/clientenvertrouwenspersoon-wet-zorg-en-dwang/>

Tel. 088-2015900.

E-mail: A.CVPWzd@hetlsr.nl.