



---

## **KLACHTENREGLEMENT FARM 4 YOU B.V.**

### ***Heb je een klacht, wat kan je dan doen?***

Het kan gebeuren dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt bij ons op de zorgboerderij. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken. Je kunt deze stappen achtereenvolgens nemen, maar je kunt stap 2 ook overslaan en direct naar de geschillencommissie gaan. We vertrouwen erop dat je met je klacht altijd eerst bij ons komt.

#### **Stap 1: bespreek de klacht**

Als je een klacht hebt kan je met Marieke een afspraak maken om hier – op een rustig tijdstip – over te praten. Ben je jonger dan 16 jaar, dan kan je een van je ouders meenemen.

Het is ook mogelijk om een gesprek te hebben met een vertrouwenspersoon van het AKJ. Zij komen op voor jouw belang. Voor meer informatie zie [www.akj.nl](http://www.akj.nl).

#### **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:

- 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 staat 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 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:

- 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.

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.