



Klachtenprocedure

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

Stap 1

- Bespreek de klacht met de zorgboerin, rechtstreeks of met een vertrouwenspersoon. Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met de zorgboerin en maak een afspraak voor een gesprek over de klacht. Tijdens dit gesprek mogen er meerdere aanwezig zijn, bijvoorbeeld uw meest betrokkene of andere contactpersonen.
- Of ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij.
Dit is: Sanne Sijbrandij, Telefoon: 06 48804687, E-mail: broeksehoeve@zorgboerenzuid.nl

Als u er met de zorgboerin, of met de vertrouwenspersoon 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 zorgboerderij 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 van de klacht;

Een beschrijving over wat al is ondernomen om tot een oplossing te komen;



Klachtenprocedure

Stuur de 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 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 de klacht inderdaad terecht is en welke dingen er 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 uw geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwwzorg

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

<https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwwzorg/>

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 Landbouwwzorg.

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 je een geschil hebt;

Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil

Een beschrijving over wat al is ondernomen om tot een oplossing van het geschil te komen;

Stuur de brief naar:

Stichting Geschillen in de landbouw c.a. Geschillencommissie Landbouwwzorg

Postbus 245, 6700 AE Wageningen

of e-mail: info@iar.nl



Klachtenprocedure

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. Na aanmelding van het geschil krijgt u hier meer informatie over. Na een paar weken krijg u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan wie gelijk heeft in het geschil.

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.