



## Klachtenregeling

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

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

Bespreek de klacht met de medewerker of meewerkend teamleider rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.

De zorgboerderij heeft een klachtenprocedure voor cliënten. Deze kunt u vinden op de website van de zorgboerderij: [www.demauritshof.nl](http://www.demauritshof.nl). U hebt deze ontvangen toen u op de zorgboerderij bent begonnen en deze staat op de website van de zorgboerderij: [www.demauritshof.nl](http://www.demauritshof.nl)

Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met de zorgmedewerker of meewerkend teamleider

- Maak met de zorgmedewerker of meewerkend teamleider een afspraak om over de klacht te praten. Neem je ouders of vertegenwoordigers mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang.
  - J.M. Meeuwse  
06-34574788, [j.meeuwse@demauritshof.nl](mailto:j.meeuwse@demauritshof.nl)
- Als u uw klacht liever met een onafhankelijke vertrouwenspersoon bespreekt, kan dat. De vertrouwenspersoon kan je ook begeleiden bij een gesprek op de zorglocatie.

[vpcliënten@zorgbelang-zeeland.nl](mailto:vpcliënten@zorgbelang-zeeland.nl) (0113-203200)

- Wanneer je zorg wordt verleend vanuit de Jeugdwet geldt dat je de klacht kan bespreken met een vertrouwenspersoon van AKJ. Deze helpt je dan verder.
  - [Info@jeugdstem.nl](mailto:Info@jeugdstem.nl) (088-5551000)

Je mag ook rechtstreeks contact opnemen met de onafhankelijke landelijke klachtencommissie Landbouw en zorg. (Postbus 245, 6700AE Wageningen of [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.



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;

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.

Naast de klachtencommissie Landbouw en Zorg is er de Geschillencommissie Landbouwzorg van het Instituut voor Agrarisch Recht. De commissie behandelt geschillen en neemt juridisch bindende beslissingen, bijvoorbeeld bij financiële claims. (Postbus 245, 6700AE Wageningen of [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.

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;

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.