

Klachtenprocedure Zorgboerderij Hemelrijksche Hoeve

Het kan gebeuren dat u een klacht heeft over de zorgboerderij. Een klacht is dat u ontevreden bent over hoe u behandeld wordt door de zorgboerderij of een medewerker van de zorgboerderij. Op welke wijze u een klacht kan indienen en hoe hier mee wordt omgegaan staat in deze klachtenprocedure dat onderdeel is van het klachtenreglement zorgboerderij Hemelrijksche Hoeve.

U heeft deze ontvangen toen u op de zorgboerderij bent begonnen en deze staat op de website van de zorgboerderij: https://www.zorgboeren.nl/hemelrijksche_hoeve/zorg.

Wat te doen bij een klacht:

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

- **Besprek de klacht** met de zorgboer en/of zorgboerin op een rustig tijdstip.
- Maak met de zorgboer en/of zorgboerin **een afspraak om over de klacht te praten**. Neem uw partner of vertegenwoordiger mee.
- Ga **een gesprek aan met de vertrouwenspersoon** van de zorgboerderij. Deze is beschikbaar via Zorgbelang Brabant | Zeeland. Zij hebben een team van onafhankelijke vertrouwenspersonen en zijn te bereiken via telefoonnummer: 013 – 594 21 70 (Brabant) of via de mail: vertrouwenspersonen@zorgbelang-brabant.nl.
- **Besprek de klacht met de klachtenfunctionaris** van de zorgboerderij. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt. Dit is: De heer Henry Dijkman. Zijn telefoonnummer is 06 295 202 52. En hij is bereikbaar via e-mail: henry.dijkman@zlto.nl
- **Schrijf een brief naar de landelijke klachtencommissie**.
Voor meer informatie over en het reglement van de Landelijke Klachtencommissie zie: <https://www.iar.nl/klachtencommissie>

Vermeld in de brief:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en eventueel 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 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 uw brief naar:
Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
Klachtencommissie Landbouw en Zorg
Postbus 245, 6700 AE Wageningen
- Of stuur uw e-mail naar: 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 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 uw klacht terecht is en welke dingen de zorgboerderij 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.

- **Maak uw geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwzorg**

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwzorg zie: <https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg>

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 heeft;
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil;
- Een beschrijving over wat u al heeft 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 stuur uw e-mail naar: info@iar.nl
- U kunt ook gebruik maken van een formulier dat te vinden is op de website van de Geschillencommissie.

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.

De geschillencommissie Landbouwzorg gaat het geschil behandelen. Tot de procedure horen in elk geval het vragen van een schriftelijke reactie aan de zorgboerderij 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 uw 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.

Wilt u meer informatie?

Op www.landbouwzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.