

## **Klachten en Geschillen procedure Zorgboerderij De Tienmorgen.**

Het kan gebeuren dat u een klacht heeft. In deze betreft het een klacht waarin u aangeeft dat u ontevreden bent over hoe u behandeld wordt door de zorgboerderij of een begeleider van de zorgboerderij.

### **Wat te doen bij een klacht**

Er zijn verschillende mogelijkheden om uw klacht kenbaar te maken. U bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid u daarvoor gebruikt.

- U kunt de klacht bespreken met de zorgboer(in) of begeleider. Maak hiervoor een afspraak zodat u uw klacht op een rustig moment kunt bespreken. Uiteraard mogen deelnemer ouders/begeleiders of vertegenwoordigers meekomen.
- U kunt de klacht bespreken met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. Dhr. Henk Walk 06-53460408 email: [walk1@home.nl](mailto:walk1@home.nl).
- U kunt de klacht bespreken met AKJ = vertrouwenspersoon in jeugdhulp. Ze zijn bereikbaar op chat, per telnr.: 088-5551000 of contactformulier zie te vinden op: [www.akj.nl/algemeen/contact/](http://www.akj.nl/algemeen/contact/).
- U kunt de klacht bespreken bij de landelijke klachtencommissie, [www.landbouwzorg.nl](http://www.landbouwzorg.nl).
- Schrijf een brief of E-mail naar de 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 via e-mail: [info@iar.nl](mailto:info@iar.nl)

- Je kunt ook een formulier klachtencommissie Landbouw en zorg invullen te vinden op: <https://www.iar.nl/klachtencommissie>
  - De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij langskomt 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. Ze kunnen adviezen geven
  - Wil je meer informatie? Dit kan telefonisch worden opgevraagd: 0317-424181 Op [www.landbouwzorg.nl](http://www.landbouwzorg.nl) staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie werkt.
- De klachten en opmerkingen worden geregistreerd en toegevoegd in het persoonlijk dossier en een klachtenklapper.

Het kan gebeuren dat u een geschil heeft. Deze Geschillencommissie Landbouwzorg behandelt geschillen tussen cliënten en/of hun vertegenwoordigers met zorgboeren. 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.

Zie: Regelement Geschillen in de Landbouwzorg op [www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg](http://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg)

### **Wat te doen bij een geschil:**

Een geschil kan als volgt bij de Geschillencommissie worden ingediend:

Stuur een brief of e-mail naar de Geschillencommissie Landbouwzorg en vermeld daarin:

- Naam, adres, telefoonnummer van de cliënt.
- Naam, adres, telefoonnummer van de wettelijke vertegenwoordiger óf van diegene die de cliënt helpt bij het maken van de brief óf van de persoon of de stichting of de vereniging die het geschil aanhangig maakt.
- Naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon die het geschil betreft.
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil.
- Een beschrijving over wat al ondernomen is 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 via e-mail: [info@iar.nl](mailto:info@iar.nl)

Een geschil kan ook aanhangig worden gemaakt door het sturen van een formulier zie: <https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg/>

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 uw geschil krijgt u hier meer informatie over. Na een paar weken ontvangt u bericht van de geschillencommissie. De commissie beslist dan wie gelijk heeft in het geschil.