

## Klachten procedure

Klachten worden door ons serieus genomen.

Stap 1: Bespreek je klacht met Erwin of Sylvia, liefst op een rustig tijdstip. Neem eventueel je ouders of vertegenwoordigers mee. Wij zullen je klacht serieus nemen en samen zoeken naar een oplossing.

Hebben we die niet meteen, dan koppelen we dit aan je terug.

Kom je er met ons niet uit, dan kun je overgaan naar de volgende stap(pen).

Stap 2: Neem contact op met de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris van de zorgboerderij.

De vertrouwenspersoon:

Deze is er voor jou en jouw belang. Onze vertrouwenspersoon is

Maarten van Rootselaar, tel.nr. 06-23281258 of mail: [info@maartencoaching.nl](mailto:info@maartencoaching.nl).

De klachtenfunctionaris helpt je bij het oplossen van de klacht. Zij bemiddelt tussen jou en de zorgboerderij en zij kan je ook verder helpen, als het informeel oplossen niet lukt.

Marian Lenferink, tel.nr. 06-27236406

Als er ook dan nog geen oplossing komt kun je stap 3 en stap 4 zetten. Je kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst klachtencommissie en dan geschillencommissie), maar je kunt ook gelijk stap 4 zetten.

Stap 3. Je kunt een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg. Nb. Je kunt bij deze stap hulp ontvangen van de klachtenfunctionaris.

Schrijf een brief of email naar de landelijke klachtencommissie. Vermeld in de brief:

- Jouw naam, adres, telefoonnummer en eventueel 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 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: Klachtencommissie Landbouw en Zorg, Postbus 245, 6700 AE Wageningen of email [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.

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.

#### Stap 4

Maak je geschil aanhangig bij de 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 uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil.
- Een beschrijving van hetgeen je al hebt ondernomen om tot een oplossing van het geschil te komen.

Stuur je brief naar: Stichting Geschillen in de Landbouw, Postbus 245, 6700 AE Wageningen, of 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 stoten van € 50,-. Na aanmelding van je geschil krijg je hier meer informatie over. Na een paar weken krijg je bericht van de geschillencommissie. De commissie geeft dan aan wie gelijk heeft in het geschil.

Meer weten? Op [www.landbouwzorg.nl](http://www.landbouwzorg.nl) staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen en hoe de landelijke klachten- en geschillencommissie werkt.