



Klachtenprocedure

Klachten!

Soms heb je als deelnemer of medewerker een klacht en ben je ontevreden over hoe je behandeld wordt op de zorg- & educatieboerderij, door een medewerker/begeleider of deelnemer van de zorg- & educatieboerderij. Dan heb je een klacht.

Wat kun je doen als je een klacht hebt:

Er zijn een aantal mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken. Je bent vrij om te kiezen welke mogelijkheid je kiest.

Mogelijkheid 1: bespreek de klacht met de zorgboer, rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.

- Je kunt de klacht op een rustig tijdstip bespreken in een gesprek met de zorgboer of zorgboerin. De klacht wordt bespreekbaar gemaakt en we gaan samen op zoek naar een oplossing, de klacht en de wijze van oplossing wordt geregistreerd.
- Je kunt een gesprek aanvragen met de zorgboer of zorgboerin en hierbij ook je ouders en/of wettelijk vertegenwoordigers uitnodigen, de klacht wordt bespreekbaar gemaakt en we gaan samen met jou en je ouders/wettelijk vertegenwoordigers op zoek naar een oplossing, de klacht en de wijze van oplossing wordt geregistreerd.
- Indien je het moeilijk vindt om je klacht bespreekbaar te maken kun je de klacht mailen naar klachten@hoevehetrongors.nl. Leg in deze mail zo duidelijk mogelijk uit wat er is gebeurd, waarom je hierover een klacht hebt, en wat je gedaan hebt om de klacht op te lossen. Mogelijk wordt je gebeld door iemand van de zorg- & educatieboerderij of er wordt een persoonlijk gesprek aangevraagd.
- Bespreek 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.
 - Anita Jochems
 - 076-5962574
 - A.jochems@hoevehetrongors.nl
- Je kunt met de vertrouwenspersoon van de boerderij gaan praten. De vertrouwenspersoon gaat samen met jou en je ouders/wettelijk vertegenwoordigers op zoek naar een oplossing

Onafhankelijk vertrouwenspersoon

Dhr. Blommerde

De Welborg 6

4881 CZ ZUNDERT

telefoonnr. 076 - 597 31 90

- 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.
 - Zie <http://www.akj.nl> voor meer informatie
Tel. 088 555 1000
- Hoeve het Rondgors vof | Tiggeltsebergstraat 54a | 4891 TD Rijsbergen
Tel 076-5962574 | e-mail info@hoevehetrongors.nl | www.hoevehetrongors.nl

Als je er met de zorgboer, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kun je naar (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of (de erkende Geschillencommissie Landbouwwzorg) gaan.

Mogelijkheid 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/>

- Je kunt contact opnemen met de landelijke klachtencommissie, als je dat wil doen schrijf dan een e-mail of brief naar:
Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
Klachtencommissie Landbouw en Zorg
Postbus 245, 6700 AE Wageningen
of e-mail: info@iar.nl

In deze brief vermeld je:

- Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of degene die je helpt bij het schrijven van deze brief.
- De naam, het adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon waarover je een klacht indient.
- Een zo'n uitgebreid mogelijke uitleg van wat er gebeurt is.
- Waarom je hier een klacht over hebt.
- Alles wat je al gedaan hebt om de klacht op te lossen.
- 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

De behandeling van de klacht door de klachtencommissie brengt voor de klager geen kosten met zich mee.

Mogelijkheid 3: Maak je 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 kun je bijvoorbeeld ook terecht met financiële claims.

Schrijf een brief of E-mail naar de Geschillencommissie Landbouwwzorg.

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;
- Stuur je brief naar:

Stichting Geschillen in de landbouw c.a.

Geschillencommissie Landbouwwzorg

Postbus 245, 6700 AE Wageningen

Of e-mail: info@iar.nl

- Je kunt ook gebruik maken van een formulier dat te vinden is op de website van de Geschillencommissie.

Hoeve het Rondgors vof | Tiggeltsebergstraat 54a | 4891 TD Rijsbergen
Tel 076-5962574 | e-mail info@hoevehetrondgors.nl | www.hoevehetrondgors.nl

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

En op <https://www.zorgboeren.nl/zorg-en-educatieboerderij-hoeve-het-rondgors/zorg> vindt u het klachten regelement van Hoeve het Rondgors.

Hoeve het Rondgors vof | Tiggeltsebergstraat 54a | 4891 TD Rijsbergen
Tel 076-5962574 | e-mail info@hoevehetrongors.nl | www.hoevehetrongors.nl