

## **Klachtenregeling; Heb je een klacht, wat kan je doen?**

Het is mogelijk dat u een klacht heeft over dagbesteding “Het boerenleven”. Een klacht is dat u aangeeft dat u ontevreden bent over hoe u behandeld wordt door dagbesteding “Het boerenleven” of een medewerker of vrijwilliger van dagbesteding het boerenleven.

Hier onder ziet u de keuzemogelijkheden van wat u kunt doen bij een klacht.

- Bespreek de klacht met de betrokkene op een rustig tijdstip
- Maak een afspraak met de zorgboerin om over de klacht te praten. Neem eventueel een voor u vertrouwd persoon mee. Met elkaar wordt de situatie besproken en zo nodig/ mogelijk gezocht naar mogelijke oplossingen.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris , deze is er voor uw belang;  
Jan van Schaik tel. 030-6882217 / 06-54665652,  
email; [janvanschaik52@gmail.com](mailto:janvanschaik52@gmail.com)

Wanneer u er met de zorgboerin, eventueel via de vertrouwenspersoon/ klachtenfunctionaris niet uit komt, kunt u een klacht indienen bij/ brief schrijven naar, de landelijk klachtencommissie. Meer informatie hierover treft u aan op <https://www.iar.nl/klachtencommissie/> of de geschillencommissie.

Wanneer u een brief of e-mail schrijft aan de landelijke klachtencommissie, vermeld dan in de e-mail of 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 over wie u een klacht indient.
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht heeft;
  - De reden waarom u hier een klacht over heeft;
  - 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 vul het formulier in op bovengenoemde website.



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 jou 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. Wanneer u uw klacht bij de klachtencommissie indient, is dit voor u kosteloos.

U kunt in plaats van de klachtencommissie ook gebruik maken van de geschillencommissie. De geschillencommissie is formeler en er is een juridisch bindende beslissing. Bij de geschillencommissie kunt u bijvoorbeeld ook terecht met financiële claims. Meer informatie hierover treft u aan op <https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg/>

Wanneer u een brief of e-mail schrijft aan de Geschillencommissie Landbouwzorg, vermeld dan in de e-mail of 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 de gebeurtenis waarover u een klacht heeft;
  - De reden waarom u hier een klacht over heeft;
  - 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.  
Geschillencommissie Landbouwzorg  
Postbus 245 , 6700 AE Wageningen of per e-mail; info@iar.nl  
of vul het formulier in op bovengenoemde website.

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 euro. 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.

Wenst u meer informatie? Kijk op [www.landbouwzorg.nl](http://www.landbouwzorg.nl)

