

Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de zorgboerderij. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door de zorgboerderij of een externe adviseur van de zorgboerderij.

Wat te doen bij een klacht:

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

- Bespreek 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 je ouders of vertegenwoordigers mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris van de zorgboerderij. Beide functies zijn ondergebracht bij de firma Solvitur B.V.. Bereikbaar via 085-1050409 of info@solvitur.nl.
- Deelnemer via GGzE? Meldt je klacht bij de klachtencommissie van de GGzE. Vraag je persoonlijk begeleider of kijk op www.ggze.nl voor meer informatie
- Schrijf een brief of email naar de landelijke klachtencommissie of de landelijke Geschillencommissie waarbij de zorgboerderij is aangesloten. 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.

Vermeld in de email of 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 een email naar info@iar.nl, gebruik het formulier op www.iar.nl of stuur een brief naar:
Stichting geschillen in de Landbouw c.a.
Klachtencommissie Landbouw en zorg **of** Geschillencommissie Landbouwwzorg
Postbus 245
6700AE Wageningen

De betreffende commissie 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. Bij een geschil komt het ook tot een zitting. Na een paar weken krijg je bericht van de commissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen de zorgboerderij en jij zouden kunnen verbeteren.

Op www.landbouwwzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe deze landelijke klachtencommissie werkt.