



Klachtenprocedure

Hebt u een klacht, wat kan u dan doen?

Het kan gebeuren dat u een klacht hebt over de zorgboerderij. Een klacht is dat u aan geeft dat u ontevreden bent over hoe u behandeld wordt door de zorgboerderij of een medewerker van de zorgboerderij. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om uw klacht kenbaar te maken.

Stap 1: bespreek de klacht met de zorgboerin, rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.

De zorgboerderij heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderijen. U hebt deze ontvangen toen u op de zorgboerderij bent begonnen en deze staat op de website van de zorgboerderij: www.ervesleiderink.nl

- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met de zorgboerin.
- Maak met de zorgboerin een afspraak om over de klacht te praten. Neem uw echtgenoot of vertegenwoordigers mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang.
 - HA Praktijk Klamer-Stöver in Denekamp, telefoonnummer 0541-351201
- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van de zorgboerderij. Deze helpt u bij het oplossen van de klacht en kan u ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.

Anna Kempe, Coöperatie Boer en Zorg, klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl

Als u er met de zorgboerin, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kunt u naar stap 2 (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of stap 3 (de erkende Geschillencommissie Landbouwzorg) gaan.

U kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillen commissie), maar u kunt stap 2 ook overslaan en direct naar de geschillencommissie stappen.

Stap 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>.

Stap 3: Maak uw geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwzorg

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouw zorg zie: <https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg>

Wil je meer informatie?

Op www.landbouwzorg.nl staat meer informatie over hoe u een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.