



## Heeft u een klacht, wat kunt u dan doen?

Het kan gebeuren dat u een klacht heeft over de zorgboerderij. Een klacht is dat u aangeeft 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.

St. Gillisstraat 30  
6312 AE Ransdaal  
Tel. 043-4592160  
06-43216233

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

De zorgboerderij heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderij. U heeft deze ontvangen toen u op de zorgboerderij bent begonnen en deze staat op de website van de zorgboerderij: [www.zbransdalerveld.nl](http://www.zbransdalerveld.nl) en op de website [www.zorgboeren.nl](http://www.zorgboeren.nl).

- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met de zorgboer en/of zorgboerin.
- Maak met de zorgboer en/of zorgboerin een afspraak om over de klacht te praten. Neem uw contactpersoon mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang. Haar naam is mw. Mariëlle Beusmans. Zij is telefonisch te bereiken via 0475-381703 en per mail via [MBeusmans@lbtb.nl](mailto:MBeusmans@lbtb.nl).
- 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. Haar naam is mw. Mariëlle Beusmans. Zij is telefonisch te bereiken via 0475-381703 en per mail via [MBeusmans@lbtb.nl](mailto:MBeusmans@lbtb.nl). De vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris zijn dezelfde persoon.

Als u er met de zorgboer, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kun u naar stap 2 (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of stap 3 (de erkende Geschillencommissie Landbouwwzorg) gaan. U kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillencommissie), 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/>



St. Gillisstraat 30  
6312 AE Ransdaal  
Tel. 043-4592160  
06-43216233

Schrijf een brief of E-mail naar de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg.

Vermeld in de brief:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw contactpersoon;
- 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 heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;
- Stuur u brief naar:  
Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.  
Klachtencommissie Landbouw en Zorg  
Postbus 245, 6700 AE Wageningen  
of e-mail: [info@iar.nl](mailto:info@iar.nl)
- U 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 u wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij of een andere locatie op bezoek komt om meer informatie te vragen aan uw en aan de zorgboerderij. Na een paar weken krijg 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

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

### Stap 3: Maak uw geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwzorg

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwzorg zie:

<https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg/>

De Geschillencommissie kent een formelere procedure dan de Klachtencommissie. De Geschillencommissie neemt juridisch bindende beslissingen. Bij de Geschillencommissie kun u bijvoorbeeld ook terecht met financiële claims.

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

Vermeld in de brief:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw contactpersoon;
- De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon met wie u een geschil heeft;



- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil;
- Een beschrijving over wat u al heeft ondernomen om tot een oplossing van het geschil te komen;
- Stuur uw brief naar:

St. Gillisstraat 30  
6312 AE Ransdaal  
Tel. 043-4592160  
06-43216233

Stichting Geschillen in de landbouw  
c.a. Geschillencommissie Landbouwzorg  
Postbus 245, 6700 AE Wageningen

Of e-mail: [info@iar.nl](mailto:info@iar.nl)

- U 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 uw geschil in behandeling kan nemen moet u eerst een depot storten van € 50,-. Na aanmelding van uw geschil krijg u hier meer informatie over. Na een paar weken krijg u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan wie gelijk heeft in het geschil.

#### Stap 4: Bezoekers in zorg via MeanderGroep Zuid-Limburg.

Indien u zorgt ontvangt op de Zorgboerderij via MeanderGroep Zuid-Limburg geldt de klachtenregeling van MeanderGroep Zuid-Limburg die u heeft ontvangen voor aanvang van de zorg. Deze informatie kunt u ook op onze website terug vinden onder Klachtenregeling Meander-Groep Zuid-Limburg. Op de website [www.meandergoep.com/](http://www.meandergoep.com/) kunt u terugvinden wie voor u fungeert als vertrouwenspersoon en ontvangt u informatie over de klachtencommissie van MeanderGroep Zuid-Limburg.

#### **Wil u meer informatie?**

Op [www.landbouwzorg.nl](http://www.landbouwzorg.nl) staat meer informatie over hoe u een klacht kunt oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.