



Uitdeelbrief inzake klachtenprocedure zorgboerderij Ransdalerveld / Coöperatie Limburgse Zorgboeren (CLZ)

➤ **Heeft u een klacht over de zorgboerderij of CLZ, wat kunt u dan doen?**

Het kan gebeuren dat u een klacht heeft over de zorgboerderij of CLZ. Een klacht is dat u aangeeft dat u ontevreden bent over hoe u behandeld wordt door de zorgboerderij, een medewerker van de zorgboerderij of door CLZ. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om uw klacht kenbaar te maken en u bent vrij om te kiezen.

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

De zorgboerderij heeft een klachtenreglement bezoekers zorgboerderij. Deze staat op de website van de zorgboerderij: www.zbransdalerveld.nl of www.zorgboeren.nl en wordt desgevraagd door de zorgboer verstrekt.

- Bespreek de opmerking, op een rustig tijdstip, met de zorgboer en/of zorgboerin.
- Maak met de zorgboer en/of zorgboerin een afspraak om over de opmerking te praten. Neem uw contactpersoon of vertegenwoordiger mee.
- Ga een gesprek aan met de externe vertrouwenspersoon.
De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang.
 - Myriam Zeegers (externe vertrouwenspersoon)
06-23081200, vertrouwenspersoon@ limburgsezorgboeren.nl
- Voor vragen m.b.t. onvrijwillige zorg in het kader van de Wet Zorg en Dwang kan er contact worden opgenomen met:
 - Adviespunt Zorgbelang
088-9294099, cvp@burgerkrachtlimburg.nl
- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris. Deze helpt u bij het oplossen van de klacht en kan u ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.
 - Jos Hoebink (klachtenfunctionaris CLZ)
06-51225834, klachtenfunctionaris@ limburgsezorgboeren.nl



Als u er met de zorgboer, 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 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/>

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 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 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 uw brief naar:
Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
Klachtencommissie Landbouw en Zorg
Postbus 245, 6700 AE Wageningen
of e-mail: 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 andere locatie op bezoek komt om meer informatie te vragen aan u 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

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 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 kunt 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 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 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:
Stichting Geschillen in de landbouw c.a.
Geschillencommissie Landbouwzorg
Postbus 245, 6700 AE Wageningen
Of e-mail: 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 krijgt u hier meer informatie over. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan wie gelijk heeft in het geschil.

Wilt u meer informatie?

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