



Klachtenprocedure deelnemer



Klachtenprocedures Stichting Betach

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 medewerker van de zorgboerderij.

Wat te doen bij een klacht:

Stap 1:

- bespreek de klacht met de zorgboer, 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: <https://www.zorgboeren.nl/stichting-betach/zorg>
- 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 je ouders of vertegenwoordigers mee, of
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang.
 - Mw. A. van Wier Email: vertrouwenspersoon@betach.nl Nadat er mailcontact geweest is kunnen telefoonnummers worden uitgewisseld.
- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van de zorgboerderij. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.
 - Mw. A. van Wier Email: vertrouwenspersoon@betach.nl Nadat er mailcontact geweest is kunnen telefoonnummers worden uitgewisseld. (tot nader order is de vertrouwenspersoon ook klachtenfunctionaris. Zodra er regionaal iets is geregeld aangaande deze functionaris staat het u vrij om direct met uw klacht naar de FLZ te gaan (zie volgende stap))
 - Wanneer je zorg wordt verleend vanuit de Jeugdwet geldt dat je de klacht kan bespreken met een vertrouwenspersoon van AKJ. Deze helpt je dan verder. Zie <http://www.akj.nl> voor meer informatie Tel. 088 555 1000.

Als je er met de zorgboer, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kun je naar:

Stap 2: (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of

Stap 3: (de erkende Geschillencommissie Landbouwzorg) gaan.

Je kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillencommissie), maar je kunt stap 2 ook overslaan en direct naar de geschillencommissie stappen.



Klachtenprocedure deelnemer



Procedure:

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:

- 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 je brief naar:

Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
Klachtencommissie Landbouw en Zorg
Postbus 245, 6700 AE Wageningen
of e-mail: info@iar.nl

- Je kunt ook gebruik maken van een formulier dat te vinden is op de website van de Klachtencommissie.

Behandeling klacht:

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij of andere locatie op bezoek komt om meer informatie te vragen aan jou en aan de zorgboerderij. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen de zorgboerderij en jij 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.

Voor stap 3 zie blz. 3



Klachtenprocedure deelnemer



Stap 3: Maak je 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 kun je bijvoorbeeld ook terecht met financiële claims.

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

Vermeld in de 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 met wie je een geschil hebt
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil
- Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van het geschil te komen;

Stuur je brief naar:

Stichting Geschillen in de landbouw c.a.

Geschillencommissie Landbouwwzorg

Postbus 245, 6700 AE Wageningen

Of e-mail: info@iar.nl

- Je kunt ook gebruik maken van een formulier dat te vinden is op de website van de Geschillencommissie.

Behandeling geschil:

De geschillencommissie Landbouwwzorg 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.