

Klachtenprocedure

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over De Horst. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door bijvoorbeeld een medewerker.

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. Je krijgt binnen 6 weken reactie op de klacht.

- **Besprek de klacht met de het personeel of Eerste Verantwoordelijke (EV'er) op een rustig tijdstip. De EV'er is het eerste aanspreekpunt voor cliënten.**
- **Maak met Jelle Albers of Sylvia Albers een afspraak om over de klacht te praten.**
- **Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de Horst en De Horst. Voor de Horst en De Horst is dit Dorothé Snijders.**

Zij is bereikbaar op haar mailadres: Dorothé.snijders@brabantzorg.eu

Via de mail kunt u een telefonische afspraak met haar maken.

Nadat u een mail heeft gestuurd is zij telefonisch bereikbaar op 06-53733424

- **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.

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.

- **Maak je 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 je bijvoorbeeld ook terecht met financiële claims.

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

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

Meer informatie?

Op www.landbouwzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie werk.