

## Heb je een klacht, wat kan je dan doen?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over Zorgboerderij de Velduil. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door iemand van Stichting de Velduil, een medewerker, een stagiaire of een deelnemer. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken.

### **Stap 1: bespreek de klacht met één van de bestuurders van de Velduil, rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.**

Zorgboerderij de Velduil heeft een klachtenreglement voor deelnemers van de Velduil. U hebt deze ontvangen toen u op Zorgboerderij de Velduil bent begonnen en deze staat op de website van Zorgboerderij de Velduil: <https://www.zorgboeren.nl/zorgboerderijen/dagbesteding-de-velduil>

- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met één van de bestuurders.
- Maak met de iemand van het bestuur een afspraak om over de klacht te praten. Neem je ouders of vertegenwoordigers mee.

#### **Bevoegdheid van een bestuurder van Stichting De Velduil**

1. Een bestuurder van Stichting De Velduil beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. Een bestuurder van Stichting De Velduil is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 van de Wet zorg en dwang en artikel 10:3 van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Wet zorg en dwang of de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg is ingesteld.
3. Indien een bestuurder van Stichting De Velduil een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt een bestuurder van Stichting De Velduil de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Of

## Klachtenprocedure

Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van Dagbesteding de Velduil. De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang.

Vertrouwenspersoon: Bob van den Heuvel,  
tel. 06 55 862 966,  
e-mailadres: [bob68@ziggo.nl](mailto:bob68@ziggo.nl)

- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris Reint Alberts. Hij helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.

Klachtenfunctionaris: dhr. Reint Alberts  
Tel. 0597-551274/0653226808  
e-mailadres: [r.alberts1961@hotmail.nl](mailto:r.alberts1961@hotmail.nl)

Als je er iet uit komt, met één van de bestuurder, of via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris, kun je naar stap 2 (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of stap 3 (de erkende Geschillencommissie Landbouwwzorg) 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.

### **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 Zorgboerderij de Velduil 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](mailto: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 Zorgboerderij de Velduil of andere locatie op bezoek komt om meer informatie te vragen aan jou en aan Zorgboerderij de Velduil. Na een paar weken krijg je

## Klachtenprocedure

bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen Zorgboerderij de Velduil 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.

### **Stap 3: 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 Zorgboerderij de Velduil 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](mailto: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.

### **Wil je meer informatie?**

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