

Klachtenregeling

Zorgboerderij 't Boerehiem

September 2026

Heb je een klacht?

Wij vinden het belangrijk dat iedereen zich veilig en goed behandeld voelt op onze zorgboerderij. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over de zorg, begeleiding of de manier waarop je door ons of een medewerker wordt behandeld.

Heb je een klacht? Laat het ons weten. We nemen je klacht serieus en proberen samen met jou tot een goede oplossing te komen.

Je hebt altijd het recht om een klacht in te dienen. Je mag hierbij hulp krijgen van iemand die je vertrouwt.

Stap 1 Bespreek je klacht

Als dat mogelijk is, bespreek je de klacht eerst met de zorgboer of zorgboerin of begeleider.

Je kunt hiervoor een afspraak maken om rustig over de klacht te praten. Vertel wat er is gebeurd en waarom je daar niet tevreden over bent. Samen kijken we of we een passende oplossing kunnen vinden.

Je mag bij dit gesprek iemand meenemen die je vertrouwt, bijvoorbeeld een familielid, ouder, wettelijke vertegenwoordiger, begeleider of vertrouwenspersoon.

Liever niet rechtstreeks bespreken?

Je hoeft je klacht niet altijd rechtstreeks met de zorgboer of zorgboerin of begeleider te bespreken. Je kunt ook contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon.

Deze persoon

- luistert naar je verhaal;
- geeft informatie over de mogelijkheden om je klacht te behandelen;
- kan je helpen bij het formuleren van je klacht;
- kan, als jij dat wilt, helpen bij het zoeken naar een oplossing;
- is onafhankelijk en de ondersteuning is voor jou kosteloos.

De vertrouwenspersoon van Stichting BEZINN is.

Naam: Willem Hulshof

Telefoon: 0592-300033 (algemeen nummer BEZINNZorg) of 06-29044198

E-mail: info@bezinn.nl / info@bezinnzorg.nl

De ondersteuning van de vertrouwenspersoon is onafhankelijk en vertrouwelijk.

Is je klacht opgelost?

Als je samen met de zorgboer of zorgboerin een oplossing hebt gevonden, is de klachtenprocedure daarmee afgerond.

Kom je er samen niet uit? Dan kun je je klacht verder laten behandelen.

Je kunt de volgende stappen nemen. Je mag eerst de klachtenfunctionaris inschakelen. Je kunt ook rechtstreeks naar de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg of, als daarvoor aanleiding is, naar de Geschillencommissie Landbouwzorg.

Stap 2 Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg

Kom je er met de zorgboerderij, de klachtenfunctionaris/ de vertrouwenspersoon niet uit? Dan kun je je klacht voorleggen aan de onafhankelijke **Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg**.

De klachtencommissie onderzoekt je klacht en geeft hierover een schriftelijke beslissing. De commissie kan daarnaast adviezen geven.

Wat moet je in je klacht zetten?

Vermeld in je brief of e-mail:

- je naam, adres en telefoonnummer;
- de naam en contactgegevens van je wettelijke vertegenwoordiger of van degene die je helpt;
- de naam en contactgegevens van de zorgboerderij;
- over wie je een klacht hebt;
- wat er precies is gebeurd;
- waarom je hierover een klacht hebt;
- wat je al hebt gedaan om samen tot een oplossing te komen.

Je kunt ook gebruikmaken van het klachtenformulier van de klachtencommissie.

Waar kun je de klacht indienen?

Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.

Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg

Postbus 245

6700 AE Wageningen

E-mail: info@iar.nl

Telefoon: 0317-424181

De klachtencommissie kan contact met je opnemen om meer informatie te vragen. Het kan ook voorkomen dat iemand van de commissie naar de zorgboerderij of een andere locatie komt om met jou en/of de zorgboerderij te spreken.

De behandeling van je klacht door de klachtencommissie kost je niets.

Stap 3 Geschillencommissie Landbouwzorg

Je kunt een geschil ook voorleggen aan de **Geschillencommissie Landbouwzorg**.

De Geschillencommissie heeft een formelere procedure dan de klachtencommissie. De commissie doet een **juridisch bindende uitspraak**. Bij de Geschillencommissie kun je bijvoorbeeld ook terecht wanneer je een financiële schadevergoeding vraagt.

Wat moet je in je geschil zetten?

Vermeld in je brief of e-mail:

- je naam, adres en telefoonnummer;
- de naam en contactgegevens van je wettelijke vertegenwoordiger of van degene die je helpt;
- de naam en contactgegevens van de zorgboerderij;
- met wie je een geschil hebt;
- wat er precies is gebeurd;
- wat je al hebt gedaan om samen tot een oplossing te komen.

Waar kun je het geschil indienen?

Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.

Geschillencommissie Landbouwzorg

Postbus 245

6700 AE Wageningen

E-mail: info@iar.nl

Telefoon: 0317-424181

Meer informatie en het actuele reglement vind je bij de Geschillencommissie Landbouwzorg.

Voor de behandeling van een geschil wordt een depot van € 50 gevraagd. Na aanmelding krijg je hierover meer informatie.

Termijn voor de behandeling van een klacht

Wij proberen een klacht zo snel mogelijk en zorgvuldig te behandelen.

Een klacht wordt in principe binnen **6 weken** behandeld. Wanneer meer tijd nodig is, kan deze termijn eenmaal met maximaal **4 weken** worden verlengd. Je wordt hierover geïnformeerd.

De klachtenfunctionaris kan je tijdens de behandeling van je klacht informeren en ondersteunen.

Vertrouwelijkheid

Wij gaan zorgvuldig en vertrouwelijk om met informatie die je in verband met je klacht met ons deelt.

Alleen personen die betrokken zijn bij de behandeling van de klacht krijgen de informatie die noodzakelijk is om de klacht zorgvuldig te kunnen behandelen.

Leren van klachten

Wij zien een klacht niet alleen als iets vervelends, maar ook als een mogelijkheid om onze zorg en begeleiding te verbeteren.

Wanneer daar aanleiding toe is, gebruiken we klachten en signalen om te bekijken wat we in onze werkwijze kunnen verbeteren.

Beschikbaarheid van deze klachtenregeling

Deze klachtenregeling is beschikbaar voor cliënten en hun vertegenwoordigers. Wij informeren cliënten bij de start van de zorg over de mogelijkheid om een klacht in te dienen en waar zij de klachtenregeling kunnen vinden.

Je hoeft een klacht niet alleen op te lossen. Je mag altijd iemand vragen om je te helpen.

Kort samengevat

1. Praat eerst met de zorgboer of zorgboerin.

↓

2. Wil je hulp of kom je er samen niet uit? Neem contact op met de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon.

↓

3. Is de klacht nog niet opgelost? Dan kun je naar de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg.

↓

4. Je kunt ook een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Landbouwzorg.

Je staat er niet alleen voor.