



Klachtenprocedure

Heb je een klacht?

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:

Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken. Je bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid je daarvoor gebruikt.

- ❖ Bespreek de klacht met de zorgboer en/of zorgboerin op een rustig tijdstip.
- ❖ Maak met de zorgboer en/of zorgboerin een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel je ouders of vertegenwoordiger(s) mee.
- ❖ Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van AKJ of klachtenfunctionaris via Zorgbelang waarbij wij zijn aangesloten. Hiertoe kunt u bellen naar het gezamenlijk nummer 088 5551000 waarna u binnen een aantal dagen een telefonische adviesgesprek krijgt.

- ❖ Schrijf een brief naar de landelijke klachtencommissie. 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:

Klachtencommissie Landbouw en zorg
p/a Federatie Landbouw en Zorg
Postbus 54
3780 BB Voorthuizen

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij langskomt 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.

Wil je meer informatie?

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

Zie ook de brochure "Ontevreden over de geleverde gezondheidszorg" op www.igz.nl kies vervolgens voor: [Melden], [Melden als prive persoon] en dan onderaan bij [Meer informatie].