

## Uitleg Klachtenregeling Zorgboerderij d'Boerenkiel

De Federatie Landbouw en Zorg heeft voor de cliënten van haar leden een klachtenprocedure ingericht. Het kan gebeuren dat u een klacht heeft over de zorgboerderij. Een klacht is dat u aangeeft dat u ontevreden bent over hoe de zorgboerderij of een medewerker van de zorgboerderij u behandelt. Als Zorgboerderij zijn we aangesloten bij Coöperatie Boer en Zorg, zij vinden het belangrijk dat uw klacht snel en accuraat wordt opgepakt. Hiervoor hanteren we een laagdrempelige procedure.

### Bevoegdheid van de zorgboer

- a. De zorgboer 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.
- b. De zorgboer 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.
- c. Indien de zorgboer een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de zorgboer de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Van belang is te vermelden dat wij de klachten registreren. Deze registratie publiceren wij in het jaarverslag. Daarbij worden alle gegevens volledig geanonimiseerd. Deze gegevens gebruiken we om te leren en waar nodig de zorg en de dienstverlening te verbeteren.

### Wat te doen bij een klacht?

Er zijn meerdere mogelijkheden om uw klacht kenbaar te maken. U bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid u gebruikt. U kunt hierbij de hulp inroepen van onze klachtenfunctionaris mevrouw Anna Kempe: [klachtenfunctionaris@cooperatieboerenzorg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@cooperatieboerenzorg.nl)

Besprek de klacht met de zorgboer en/of zorgboerin op een rustig tijdstip,

Maak met de zorgboer/in een afspraak om over de klacht te praten. Neem uw ouders of vertegenwoordigers mee.

- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij.
- Vraag een gesprek aan met de directeur van de coöperatie. Zij is bereid om te ondersteunen in een bemiddelingsgesprek tussen u en de zorgboer. Hiervan wordt een verslag opgemaakt wat kan helpen ter afronding of om de klachtencommissie zorgvuldig te informeren als u een vervolgstap zet.
- Schrijf een brief naar de landelijke klachtencommissie of geschillen commissie. Coöperatie Boer en Zorg kan u ondersteunen in het opstellen van een brief. Vermeld in de brief:
  - o Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief/mail.
  - o De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie u een klacht indient.
  - o Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht heeft.
  - o De reden waarom u hier een klacht over heeft.
  - o Een beschrijving over wat u al heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.
  - o Stuur uw brief naar: Stichting geschillen in de Landbouw c.a. klachtencommissie Landbouw & Zorg. Postbus 245 6700 AE Wageningen of per mail: [info@iar.nl](mailto:info@iar.nl)
  - o U kunt uw klacht ook digitaal insturen via de website van de FLZ.
  - o Voor informatie kunt u bellen naar telefoon nummer 0317-424181