

## Klachtenprocedure

Het kan gebeuren dat u een klacht heeft over Zorgboerderij 'Levensvreugde'. Een klacht is dat u aangeeft ontevreden bent over hoe u behandeld wordt door de Zorgboerderij of een medewerker van de Zorgboerderij.

### Wat te doen bij een klacht

- Bespreek de klacht allereerst met de zorgboer(in); maak hiervoor met de zorgboer(in) een afspraak zodat u uw klacht op een rustig moment kunt bespreken. Uiteraard mogen u partner, kinderen of vertegenwoordigers mee.
- Bespreekt u uw klacht liever met een onafhankelijke vertrouwenspersoon? Dat kan via Zorgbelang. Zij kunnen met u mee in gesprek met de zorgboer(in). Ook kunt u de directeur-bestuurder van SZZ vragen te bemiddelen tussen de Zorgboerderij en uzelf. De contactgegevens van de directeur-bestuurder en de vertrouwenspersoon van Zorgbelang vindt u op onze website.
- Uiteraard kunt u uw klacht ook rechtstreeks bij de klachtencommissie of het klachtenloket indienen; schrijf hiervoor een brief naar de landelijke klachtencommissie en vermeld in de brief:
  - uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief;
  - de naam, het adres en telefoonnummer van de Zorgboerderij en de persoon over wie u een klacht indient;
  - een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht hebt;
  - de reden waarom u hier een klacht over heeft;
  - een beschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

LET OP: De vertrouwenspersoon van Zorgbelang kan u helpen bij het formuleren van de klacht en ondersteunt u bij de gehele klachtenprocedure. Dit kost u niets.

Een klacht indienen bij de Geschillencommissie kost u eenmalig 'klachtengeld' van € 52,50. U krijgt dit terug wanneer de commissie u in het gelijk stelt.

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 u wordt gebeld of dat de commissie op de Zorgboerderij langskomt om meer informatie te vragen aan u en aan de Zorgboerderij. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en wat de Zorgboerderij en eventueel u zouden kunnen verbeteren.

### **Wat te doen bij een geschil**

Komt u er na het indienen van een klacht bij het klachtenloket niet uit of krijgt u hierop geen reactie, dan heeft u een 'geschil'. U kunt met uw klacht terecht bij De Geschillencommissie. SZZ is aangesloten bij de commissie 'Zorg Algemeen'. Hoe u een klacht indient vindt u op [www.degeschillencommissie.nl/consumenten/](http://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/)

### **Voor meer informatie:**

Op [landbouwenzorg.nl](http://landbouwenzorg.nl) of [degeschillencommissie.nl](http://degeschillencommissie.nl) staat meer informatie over hoe u een klacht kunt oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie werkt.