

# SPG 't Leijerweerd

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

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over onze 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. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken.

Stap 1 bespreek de klacht met de voorzitter van de Stichting, rechtstreeks of met of behulp van de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon.

Onze Zorgboerderij heeft een Klachtenreglement Cliënten Zorgboerderijen. U hebt deze ontvangen toen dit reglement van kracht werd of toen u bij ons bent begonnen, deze staat ook op onze website [www.leijerweerd.nl](http://www.leijerweerd.nl).

- Bespreek de klacht op een rustig tijdstip, met de voorzitter.
- Maak met de voorzitter een afspraak om over de klacht te praten. Neem je ouders of vertegenwoordigers mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van onze manege. De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang. Onze vertrouwenspersoon is

Drs. A.A. van der Spaa tel. Nr. 06 4732 00558, email: [Spaabr@hotmail.com](mailto:Spaabr@hotmail.com).

- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris, de secretaris van onze Stichting. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.
- Wanneer de zorg wordt verleend vanuit de jeugdwet geldt dat je een klacht kan bespreken met een vertrouwenspersoon van AKJ. Deze helpt je dan verder.
- 

Zie [http:// www.akj.nl](http://www.akj.nl) voor meer informatie tel. 088 555 100

Als Je er met de voorzitter, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt kun je naar stap 2 (de Landelijke klachtencommissie Landbouw en Zorg of stap 3 of de erkende Geschillencommissie Landbouwzorg gaan. Je kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst 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.lar.nl/klachtencommissie/>

Schrijf een brief of email 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 de manege en de persoon over wie je een klacht wilt indienen;
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt;
- De reden waarom je hierover en klacht 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 email: [info@lar.nl](mailto:info@lar.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 de manege of een andere locatie op bezoek komt om meer informatie aan jou te vragen en aan de manege. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen de manege en jij zouden moeten verbeteren. Informatie over de klachtenafhandeling kan ook telefonisch worden opgevraagd: 0317- 424181.

De behandeling van de klacht brengt voor de klager geen kosten met zich mee.

### *Stap 3 Maak je geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwwzorg*

Voor meer informatie over het reglement van de Geschillencommissie Landbouwwzorg zie: <https://www.lar.nl/geschillencommissie-Landbouwwzorg/>

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 email naar de Geschillencommissie Landbouwwzorg  
Vermeld in de brief:

- Jouw naam , adres en telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of diegene die je helpt bij het maken van de brief;
- De naam, adres en telefoonnummer van de manege en de persoon waarmee je het geschil hebt;
- Een zo 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 email [info@lar.nl](mailto:info@lar.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 behoren in elk geval het vragen van een schriftelijke reactie aan het bestuur van de manege 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 Geschillencommissie. 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.