

## Wat te doen bij een klacht

Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om een klacht kenbaar te maken. De cliënt is altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid hij daarvoor gebruikt. Aan de cliënt wordt dit als volgt voorgelegd:

- U kunt de klacht bespreken met Hennie van den Biggelaar. Maak hiervoor met Hennie een afspraak zodat u uw klacht op een rustig moment kunt bespreken. Uiteraard mogen ouders of vertegenwoordigers meekomen.
- U kunt de klacht bespreken met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. De vertrouwenspersoon is Yvonne van der Heijden, Burg. Schafratstraat 40, Boekel, 06-20050021.
- Ook kunt u de regio vertrouwenspersoon van SZZ (via Zorgbelang) of de directeur-bestuurder vragen te bemiddelen tussen de zorgboerderij en u of te helpen met het formuleren van de klacht. De contactgegevens van de directeur-bestuurder en de vertrouwenspersoon van SZZ staan verderop in dit document.
- Uiteraard kunt u uw klacht ook rechtstreeks bij de klachtencommissie van het kwaliteitssysteem "Kwaliteit, laat je zien" indienen; schrijf hiervoor een brief naar de landelijke klachtencommissie en vermeldt 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, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie u een klacht indient;
  - Een zo'n 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.
  - De brief dient verstuurd te worden 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 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.

### Contactgegevens SZZ

Kantoor:	073 - 687 10 23 <a href="mailto:info@zorgboerenzuid.nl">info@zorgboerenzuid.nl</a>
Directeur-bestuurder:	dhr. MMA van Valkenburg 06 - 502 68 440 <a href="mailto:maurice@zorgboerenzuid.nl">maurice@zorgboerenzuid.nl</a>

### Vertrouwenspersonen vanuit Zorgbelang:

#### Midden-Brabant

Mw. Janneke Janssen	M 06 - 57 27 70 08 T 013 - 594 21 70
Mw. Denise van Berlo-van Bergen	M 06 - 45 26 03 35 T 013 - 594 21 70