Klachtenprocedure

Landelijke Klachtenregeling Landbouw en Zorg (versie 2025)

Heb je een klacht, wat kan je dan doen?
Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de Horsthoeve. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door de Horsthoeve of een medewerker van de Horsthoeve. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken.

Stap 1: bespreek de klacht met begeleiding van de Horsthoeve of de zorgmanager. Je kunt de klacht ook bespreken met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.

De Horsthoeve heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderijen. Deze staat op de website van de Horsthoeve. https://www.dehorsthoeve.nl/klachtenreglement

- Maak een afspraak met de Horsthoeve om over de klacht te praten. Neem je partner of vertegenwoordiger mee.
- Bespreek de klacht met de vertrouwenspersoon van de Horsthoeve. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt. De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang. De vertrouwenspersoon van De Horsthoeve is mevrouw Anne-Mieke en zij is bereikbaar op: 06 52 54 69 84.

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

Schrijf een brief of e-mail 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 Horsthoeve 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:
Stichting Geschillen in de Landbouw c.a. Klachtencommissie Landbouw en Zorg Postbus 245,
6700 AE Wageningen of e-mail: info@iar.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 Horsthoeve of andere locatie op bezoek komt om meer informatie te vragen aan jou en aan de Horsthoeve. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen de Horsthoeve en jij zouden kunnen verbeteren.
Informatie over de klachtafhandeling kan ook telefonisch worden opgevraagd: 0317-424181. De behandeling van de klacht door de klachtencommissie brengt voor de klager geen kosten met zich mee.

Stap 3: Maak je geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwzorg

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwzorg zie: https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg/.

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 e-mail naar de Geschillencommissie Landbouwzorg.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 Horsthoeve en de persoon met wie je een geschil hebt;
- Een zo'n 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 e-mail: info@iar.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 horen in elk geval het vragen van een schriftelijke reactie aan de Horsthoeve 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 klachtencommissie. De commissie geeft dan aan wie gelijk heeft in het geschil.

Wil je meer informatie?

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