

Klachtenprocedure deelnemers van de Horsthoeve

Landelijke Klachtenregeling Landbouw en Zorg (versie september 2025)

Omgaan met klachten

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.

Mogelijk 1: Bespreek de klacht met begeleiding van de Horsthoeve of de zorgmanager.

Maak een afspraak met de zorgmanager of een van de begeleiders om je klacht te bespreken.

Mogelijkheid 2: Vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris

Bespreek de klacht met de vertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris 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 van de Horsthoeve is Ben Eikelboom vanuit Vereniging Zorgboeren Overijssel.
 - Telefoonnummer: 0625377642
 - Emailadres: beneikelboom@gmail.com
- De klachtenfunctionaris van de Horsthoeve is Anne-Mieke ten Brinke vanuit Vereniging Zorgboeren Overijssel.
 - Telefoonnummer: 0652546984
 - Emailadres: info@tenbrinkezorgadvies.nl

Als je er met de Horsthoeve of via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kun je naar mogelijkheid 3 (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of mogelijkheid 4 (Geschillencommissie Landbouwzorg).

Mogelijkheid 3: Dien een klacht in bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg

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-landbouw-en-zorg/>

Schrijf een brief

Schrijf een brief of e-mail naar de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg. Vermeld in de brief:

- Jouw naam, adres en telefoonnummer;
- 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

Stuur je brief naar Stichting Geschillen in de Landbouw c.a. Klachtencommissie Landbouw en Zorg, Postbus 245, 6700 AE Wageningen, of via de mail naar: info@iar.nl.

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie bij de Horsthoeve of een 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.

Mogelijkheid 4: Maak je geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwzorg

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwzorg zie:

<https://www.iar.nl/geschillen/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

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

Stuur je brief naar Stichting Geschillen in de landbouw c.a. Geschillencommissie Landbouwzorg Postbus 245, 6700 AE Wageningen, of via de mail naar: info@iar.nl

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