

## Klachtenreglement deelnemers en medewerkers

Heb je een klacht, wat kan je dan doen?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt betreffende Activiteitenplek de Heerevelden. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door Activiteitenplek de Heerevelden of een medewerker van Activiteitenplek de Heerevelden.

Activiteitenplek de Heerevelden heeft hiervoor een klachtenreglement. Je hebt deze ontvangen toen je bij Activiteitenplek de Heerevelden bent begonnen en deze is te vinden op onze website: <http://aktiviteitenplekdeheerevelden.nl/klachtenregeling/>

Er zijn verschillende mogelijkheden om je klacht kenbaar te maken. Hieronder staat uitgelegd welke stappen je kunt nemen.

Stap 1: bespreek de klacht met Wouter of Rian rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.

- Bespreek de klacht op een rustig tijdstip, met de Wouter en/of Rian.
- Maak met de Wouter en/of Rian een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel je ouders of vertegenwoordigers mee.
- Wanneer dit niet voldoende oplossing biedt kun je het volgende doen:
  - Ben je een deelnemer die valt onder de jeugdwet dan kun je gebruik maken van de vertrouwenspersoon van het AKJ. Hiervoor kun je bellen naar het gezamenlijk 088 nummer: 088-5551000
  - Ben je een deelnemer die niet onder de jeugdwet valt dan kun je een gesprek aan gaan met:
    1. de vertrouwenspersoon van Activiteitenplek de Heerevelden. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht  
Zijn naam is Bert Visser.  
Tel. 06 48470696  
E-mail: [bert.visser@onshome.nl](mailto:bert.visser@onshome.nl)

Ook kunt je de regio vertrouwenspersoon van SZZ (via Zorgbelang) vragen te bemiddelen tussen de zorgboerderij en u of te helpen met het formuleren van de klacht.

## Klachtenreglement deelnemers en medewerkers

Mw. Janneke Janssen

T 013 - 594 21 70 / M 06 - 57 27 70 08

[jjanssen@zorgbelang-brabant.nl](mailto:jjanssen@zorgbelang-brabant.nl)

Mw. Denise van Berlo-van Bergen

T 013 - 594 21 70 / M 06 - 45 26 03 35

[dvberlo@zorgbelang-brabant.nl](mailto:dvberlo@zorgbelang-brabant.nl)

2. Eén van de klachtenfunctionarissen van Zorgbelang Brabant/Zeeland. Deze helpen je bij het oplossen van de klacht en kunnen je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.

Zorgbelang Brabant/Zeeland

Jeroen van Lieshout

T 088 – 5551000 / M 06 – 11 16 29 71

[klachtenfunctionaris@zorgbelang-brabant.nl](mailto:klachtenfunctionaris@zorgbelang-brabant.nl)

Zorgbelang Brabant/Zeeland

Sjoek de Vries

T 088 – 5551000 / M 06 – 82 04 70 11

[klachtenfunctionaris@zorgbelang-brabant.nl](mailto:klachtenfunctionaris@zorgbelang-brabant.nl)

Als je er met Wouter en/of Rian, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris 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/>

## Klachtenreglement deelnemers en medewerkers

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 Heerevelden 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](mailto: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 bij de Heerevelden op bezoek komt om meer informatie te vragen aan jou en aan het team van de Heerevelden. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen Activiteitenplek de Heerevelden 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/>

## Klachtenreglement deelnemers en medewerkers

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 Heerevelden 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](mailto: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 Activiteitenplek de Heerevelden 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](http://www.landbouwzorg.nl) staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.

<http://www.landbouwzorg.nl/index.php?pagid=147>

## Klachtenreglement deelnemers en medewerkers

Vriendelijke groeten namens,  
Team de Heerevelden

