

# De klachtenregeling op It Aventoer

---

## Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de zorgboerderij. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door de zorgboerderij of een medewerker/begeleider van de zorgboerderij.

## Wat te doen bij een klacht:

Op It Aventoer bieden wij laagdrempelige manieren om met elkaar in gesprek te gaan over een klacht. Bij het afhandelen van een klacht houden wij van een oplossingsgerichte aanpak. Beide partijen moeten tevreden zijn.

Dit zijn de interne mogelijkheden, zowel voor ouder/vertegenwoordigers als voor de deelnemers, om een klacht kenbaar te maken en te bespreken op It Aventoer.

- Bespreek de klacht met Antsje, Gerk, Ruurt of Sytze Postma of een andere medewerker op een rustig tijdstip.
- Maak met Antsje, Gerk, Ruurt of Sytze Postma of een andere medewerker een afspraak om over de klacht te praten.
- U kunt ook contact opnemen met de klachtencommissie/vertrouwenspersoon van Zorgbelang Fryslân [www.zorgbelangfryslan.nl](http://www.zorgbelangfryslan.nl) 058-2137138. Ook kan de vertrouwenspersoon van BEZINN worden ingeschakeld, dit is de heer Willem Hulshof. 06-29044198, zie ook [www.dekwestie.nl](http://www.dekwestie.nl) of [www.bezinn.nl](http://www.bezinn.nl). Ook kunt u terecht bij de landelijke klachtencommissie van Landbouw en Zorg. [www.landbouwzorg.nl](http://www.landbouwzorg.nl).

Je bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid je gebruikt om je klacht kenbaar te maken. Als de klacht besproken is, zal er zo snel mogelijk gezocht worden naar een geschikte oplossing. Het uiterlijke termijn waarbinnen er besloten wordt wat er met de klacht gedaan wordt, is 6 weken.

Kom je er niet uit met de klachtenfunctionaris of iemand anders van It Aventoer of wil je liever niet in gesprek met iemand die betrokken is bij It Aventoer, dan kun je contact opnemen met de Geschillencommissie van Landbouwzorg. Deze geschillencommissie is onafhankelijk en doet een juridisch bindende uitspraak. Beide partijen dienen zich dus aan de uitspraak te houden en er kan niet in beroep gegaan worden.

Je kunt de geschilleninstantie mailen of een brief sturen. Dit zijn de contactgegevens:

E-mailadres	info@iar.nl
Postadres	Stichting Geschillen in de landbouw c.a. Geschillencommissie Landbouwzorg Postbus 245, 6700 AE Wageningen

Je kunt ook gebruik maken van een formulier dat te vinden is op de website van de Geschillencommissie. Meer informatie over de geschillencommissie en hoe je een klacht indient zie: <https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg/>

De klachtenregeling van It Aventoer kun je ook terugvinden in ons informatieboekje op pagina 38 en 39. Deze is ook via onze website [www.itaventoer.nl](http://www.itaventoer.nl) te downloaden.

**Wil je meer informatie?**

Op [www.landbouwzorg.nl](http://www.landbouwzorg.nl) staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen.