



(mei 2025)

Heb je een klacht, wat kan je dan doen?

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

Stap 1: bespreek de klacht met de begeleider, rechtstreeks of met behulp van een vertrouwenspersoon.

De natuurwerkplek heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderijen. Deze staat op de website van de zorgboerderij:
www.zorgboeren.nl

- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met de begeleider.
- Maak met de begeleider een afspraak om over de klacht te praten. Neem je ouders of vertegenwoordigers mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de Natuurwerkplek. De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang. De vertrouwenspersoon van de Natuurwerkplek is Anna Kempe. Anna luistert naar je verhaal en bespreekt wat nodig is om een oplossing te zoeken. Zij kan ondersteunen bij een gesprek met de persoon waar je niet tevreden over bent. Of ze helpt bij het indienen van een klacht. Anna Kempe is onafhankelijk en ze is er speciaal voor jou. Haar contact gegevens zijn: kempeanna@gmail.com of via telefoon op 06 14 012 612.
- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van de Natuurwerkplek. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.
Anne-Mieke ten Brinke

Mail: info@tenbrinkezorgadvies.nl

06 52546984

Als je er met de begeleider, al of niet 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.

Natuurwerkplek Zandstuvebos heeft het Kwaliteitskeurmerk van de Federatie Landbouw en Zorg. Daardoor kunt u gebruik maken van de klachtenprocedure van de Federatie. Je kan een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie van de Federatie Landbouw en Zorg. De klachtenfunctionaris is Anna Kempe. Zij kan jou hierbij adviseren. De klachtenregeling kan je vinden op <https://www.iar.nl/klachtencommissie/>

Stap 3: Maak je geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwzorg

Als je de klacht bij de zorgaanbieder hebt ingediend en je bent niet tevreden over de uitkomst, kan je ook gebruik maken van de Geschillencommissie Zorg algemeen.

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/zorg-algemeen/>

Meer informatie hierover kun je opvragen bij de klachtenfunctionaris.