

Klachtenreglement

Het kan gebeuren dat u een klacht heeft over Stichting Haanwyck. Dat vinden wij vervelend en nemen wij serieus. In deze klachtenprocedure leest u wat een klacht is en welke stappen u kunt nemen om uw klacht te bespreken of in te dienen.

Wat is een klacht?

Een klacht betekent dat u aangeeft ontevreden te zijn over de manier waarop u wordt behandeld door Stichting Haanwyck of door een medewerker van de stichting.

Wat kunt u doen bij een klacht?

Stap 1: Bespreek de klacht met de betrokkene

Bespreek uw klacht eerst met de persoon over wie de klacht gaat.

Maak hiervoor een afspraak, zodat u de klacht op een rustig moment kunt bespreken.

U mag hierbij ondersteuning meenemen, zoals uw partner, kinderen of een (wettelijk) vertegenwoordiger.

In veel gevallen kan een klacht op deze manier worden opgelost.

Stap 2: Klachtencommissie Landbouw en Zorg (onafhankelijk)

Bespreekt u uw klacht liever met een onafhankelijke commissie of komt u er samen niet uit?

Dan kunt u terecht bij **de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg**. Dit is een commissie die beslist over klachten van cliënten (of hun vertegenwoordigers) over de zorg bij aangesloten zorgboerderijen en zorgkwekerijen. De klachtencommissie werkt met een klachtenreglement.

Een klacht kan als volgt bij de klachtencommissie worden ingediend:

Schrijf een e-mail naar de Klachtencommissie Landbouw en Zorg en vermeld daarin:

- uw naam, adres en telefoonnummer;
- de naam, het adres en telefoonnummer van uw wettelijke vertegenwoordiger of van degene die u helpt bij het schrijven van de klacht;
- de naam, het adres en telefoonnummer van Stichting Haanwyck en de persoon over wie u een klacht indient;
- een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht heeft;
- de reden waarom u hier een klacht over heeft;
- wat u al heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Stuur de e-mail naar:

Stichting Geschillencommissie in de Landbouw c.a. Klachtencommissie Landbouw en Zorg
via e-mail: info@zorgondersteunend.nl

De klachtencommissie gaat de klacht vervolgens onderzoeken. Het kan zijn dat u wordt gebeld of dat de commissie (op afspraak) langskomt om meer informatie te vragen aan u en

aan Stichting Haanwyck. Na enkele weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of uw klacht terecht is en kan ook adviezen geven.

Wat te doen bij een geschil?

Komt u er na het indienen van een klacht bij de klachtencommissie niet uit of bent u niet tevreden over de afhandeling? Dan is er sprake van een geschil.

U kunt uw geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Landbouwzorg. Deze commissie doet een juridisch bindende uitspraak.

Hoe dient u een geschil in?

Stuur een brief of e-mail naar de Geschillencommissie Landbouwzorg en vermeld daarin:

- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam, het adres en telefoonnummer van uw wettelijke vertegenwoordiger of van degene die u helpt bij het schrijven van de brief
- De naam, het adres en telefoonnummer van Stichting Haanwyck
- De naam van de persoon die het geschil betreft
- Een zo volledig mogelijke beschrijving van het geschil
- Wat u al heeft ondernomen om tot een oplossing te komen

Adres:

Stichting Geschillen in de Landbouw c.a. Geschillencommissie Landbouwzorg
Postbus 245 6700 AE Wageningen

Procedure en kosten

De Geschillencommissie Landbouwzorg vraagt altijd een schriftelijke reactie van de directie van Stichting Haanwyck. Daarna volgt een zitting waarbij beide partijen hun verhaal kunnen vertellen.

Voordat uw geschil in behandeling wordt genomen, dient u een depot van €50 te storten. Na aanmelding ontvangt u hierover verdere informatie.

Na enkele weken ontvangt u bericht van de geschillencommissie. De commissie beslist wie in het gelijk wordt gesteld.

Meer informatie

De volledige klachtenprocedure van Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland (documentnummer 3.2 – versie 1.8 d.d. 28 oktober 2025) vindt u

via: <https://zorgondersteunend.nl/wp-content/uploads/2025/10/3.2-Klachtenprocedure-voor-clienten-van-leden-ZON.pdf>