**Klachtenreglement**

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over Zorgboerderij Samen Thuis. In een klacht geef je aan dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt op de zorgboerderij of een begeleider van de zorgboerderij.

**Wat te doen bij een klacht:**

Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken. Je bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid je daarvoor gebruikt.

* Maak met een begeleider een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel je ouders of vertegenwoordiger(s) mee.
* Schakelen de Landelijke klachtenregeling Landbouw en Zorg in. Het inschakelen van de Landelijke klachtenregeling Landbouw en Zorg is gratis. Je kan ze bellen, mailen, een briefsturen of via de website een formulier invullen.
Website: [www.iar.nl/klachtencommissie/](http://www.iar.nl/klachtencommissie/)
E-mail: info@iar.nl

Adresgegevens: Postbus 245, 6700 AE Wageningen

 **Afhandeling van de klacht:**

Samen Thuis staat voor goede zorg en begeleiding en zal daarom een klacht altijd serieus nemen.
Door in gesprek te gaan met een begeleider van Samen Thuis kan je samen praten over de onvrede en de mogelijke oplossingen. We zetten dit samen op papier met daarin de afspraken die we maken.

We maken een vervolgafspraak om te evalueren of de klacht ook daadwerkelijk is opgelost.

Het Landelijke klachtenregeling Landbouw en Zorg is een onafhankelijk klachtencommissie. De Landelijke klachtenregeling Landbouw en Zorg kijkt of hij de klacht moet beoordelen of dat er nog bemiddeld kan worden.

Bij bemiddelingen neemt de Landelijke klachtenregeling Landbouw en Zorg contact op met de melder die beslist wat er veder moet gebeuren. Aan de zorgorganisatie wordt gemeld dat de Landelijke klachtenregeling ingeschakeld is en wordt de zorgorganisatie gevraagd om een schriftelijke reactie. Deze reactie gaat naar de melder. Daarna wordt een bemiddelingsgesprek gepland. Als er niet bemiddeld kan worden onderzoekt de Landelijke klachtenregeling de dossierstukken en wordt een hoorzitting gepland. In de hoorzitting kunnen klager en beklaagde verduidelijking geven. Dat gebeurt in elkaars aanwezigheid, zodat ieder weet wat er gezegd wordt en daarop kan reageren. Voor meer informatie kan je terecht op de website www.iar.nl.

**Wil je meer informatie?**

Op www.landbouwzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie werkt.

Wanneer wordt de klacht **niet** in behandeling genomen door de landelijke klachtencommissie:

* Wanneer de klacht anoniem wordt ingediend.
* Wanneer de klacht ook door een burgerlijke, administratieve, straf- of tuchtrechter onderzocht wordt of onderzocht is.
* Wanneer een klacht erop gericht is een schadevergoeding te ontvangen.
* Wanneer de klacht al onderzocht wordt door de inspectie van gezondheidzorg
* Wanneer de klacht al onderzocht wordt door de Officier van Justitie.
* Wanneer de klacht wordt ingetrokken. De klachtencommissie heeft wel het recht onderzoek te doen naar de klacht wanneer zij dit nodig acht.