



Klachtenprocedure

1. Inleiding

Zorgboerderij Huiberthoeve hecht veel waarde aan kwalitatief goede zorg, respectvolle bejegening en open communicatie. Ondanks onze inzet kan het voorkomen dat een deelnemer, vertegenwoordiger of betrokkene niet tevreden is. Wij nemen signalen van onvrede serieus en zien klachten als kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Deze regeling beschrijft op welke wijze klachten worden opgevangen, behandeld en afgehandeld.

2. Begripsomschrijvingen

Een klacht is elke uiting van ontevredenheid van een persoon of organisatie over een handeling, nalatigheid, beslissing of gedraging van de organisatie, waarbij expliciet of impliciet wordt verwacht dat er een reactie, herstel of verbetering plaatsvindt.

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Zorgboerderij: Zorgboerderij Huiberthoeve.
- Zorgboer/directie: degene die verantwoordelijk is voor de organisatie.
- Deelnemer: ieder persoon die dagbesteding ontvangt of heeft ontvangen.
- Klager: degene die de klacht indient.
- Aangeklaagde: degene op wie de klacht betrekking heeft.
- Klachtenfunctionaris: onafhankelijke ondersteuner bij klachten.
- Vertrouwenspersoon: onafhankelijke ondersteuner voor deelnemers.

3. Bij wie kunt u terecht bij onvrede?

Een deelnemer kan zich wenden tot:

- a. de betrokken medewerker
- b. de zorgboer of leidinggevende
- c. de klachtenfunctionaris
- d. de vertrouwenspersoon.

Wij adviseren om klachten eerst informeel te bespreken. Veel problemen kunnen in goed overleg snel worden opgelost.

4. De medewerker en leidinggevende

Medewerkers bieden ruimte aan deelnemers om onvrede bespreekbaar te maken. Wanneer wenselijk wordt een leidinggevende betrokken. Het doel is herstel van vertrouwen, duidelijke communicatie en een passende oplossing. Indien nodig wordt gewezen op deze klachtenregeling en de mogelijkheid van onafhankelijke ondersteuning.

5. De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft onder meer de volgende taken:

- Informeren over de klachtenregeling
- Ondersteunen bij het formuleren van een klacht
- Bemiddelen tussen partijen
- Zoeken naar een duurzame oplossing
- Signaleren van structurele verbeterpunten

De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk en vertrouwelijk.

Contactgegevens klachtenfunctionaris

Adviespunt Zorgbelang
Contactpersoon: Elsbeth Leppink
Weerdjesstraat 168
6811 JH Arnhem
Telefoon: 06-53885459
E-mail: elsbethleppink@adviespuntzorgbelang.nl

6. Vertrouwenspersoon

Een deelnemer kan zich laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon.

Contactgegevens vertrouwenspersoon

Rutgers Professionele Diensten
Carla Rutgers
Hindersteinstraat 43
4834 KH Breda
Telefoon: 06-53181754
E-mail: carlaru@hotmail.com

7. Het indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij Zorgboerderij Huiberthoeve.

Een klacht kan worden ingediend door:

- De deelnemer
- Vertegenwoordiger
- Gemachtigde
- Nabestaande (indien van toepassing)

Vermeld bij voorkeur:

- Naam en contactgegevens
- Datum
- Omschrijving van de klacht
- Betrokken personen
- Reeds genomen stappen
- Gewenste oplossing

9. Behandeling van de klacht

Iedere ingediende klacht wordt zo snel mogelijk bevestigd met een ontvangstbevestiging en uitleg over het vervolg. Er wordt gestreefd om na vijf werkdagen contact op te nemen over de behandeling. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht. Beide partijen krijgen gelegenheid hun verhaal te doen. Zowel de klager als betrokken medewerkers worden gehoord voordat een oordeel wordt gevormd.

Binnen zes weken ontvangt de klager een inhoudelijke reactie. Indien meer tijd nodig is, kan deze termijn worden verlengd tot maximaal tien weken. Dit wordt schriftelijk toegelicht.

10. Mogelijke uitkomsten

Na beoordeling kan worden besloten tot:

- Gegrondverklaring
- Gedeeltelijk gegrondverklaring
- Ongegrondverklaring
- Bemiddelde oplossing
- Verbetermaatregelen
- Excuus of herstelactie

De uitkomst van de klacht wordt helder gecommuniceerd, inclusief eventuele maatregelen of verbeteracties. Indien men het niet eens is met de uitkomst, bestaat de mogelijkheid tot herbeoordeling of escalatie.

11. Stopzetting

Een klacht wordt beëindigd wanneer:

- De klager de klacht intrekt
- Partijen gezamenlijk tot oplossing komen
- De klacht elders in behandeling wordt genomen

Klachten worden gebruikt als input voor continue verbetering van processen, dienstverlening en organisatie.

12. Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg

Indien de interne behandeling niet tot tevredenheid leidt, kan de klacht worden voorgelegd aan:

Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg Postbus 54 3780 BB Voorthuizen https://www.iar.nl/klachtencommissie-landbouw-en-zorg/

Daarnaast kan een geschil worden voorgelegd aan:

Stichting Geschillen in de Landbouw c.a. Geschillencommissie Landbouwwzorg Postbus 245 6700 AE Wageningen E-mail: info@iar.nl https://www.iar.nl/geschillen/geschillencommissie-landbouwwzorg/

Deze commissie doet juridisch bindende uitspraken.

14. Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij klachtbehandeling behandelt informatie vertrouwelijk, tenzij wetgeving anders bepaalt.

15. Archivering

Klachtdossiers worden zorgvuldig bewaard conform wettelijke termijnen en privacywetgeving.

16. Kosten

Aan de interne klachtenprocedure zijn geen kosten verbonden voor de klager.

17. Evaluatie

Deze regeling wordt periodiek geëvalueerd tijdens de personeelsraad en waar nodig aangepast.

18. Slotbepaling

Deze klachtenprocedure treedt in werking vanaf april 2026 en vervangt eerdere versies.