

Toelichting klachten Zorgboerderij Oda Hoeve

A. Klachten van deelnemers

De bij CLZ aangesloten zorgboerderijen hanteren een eenduidig klachtenreglement m.b.t. klachten van deelnemers. E.e.a. is vastgelegd in de uitdeelbrief en het klachtenreglement, die door de zorgboerderij gebruikt dienen te worden.

- **Uitdeelbrief*** ☐ Graag nog de gele vakjes vullen.

Uitdeelbrief om deelnemers te informeren over wat te doen bij een klacht.
Deze brief dient bij intake aan de deelnemers overhandigd te worden.

Vanuit CLZ zijn beschikbaar:

- Myriam Zeegers als externe vertrouwenspersoon (excl. zorg vanuit Jeugdwet)
- AKJ (per 1 maart 2023 Jeugdstem geheten) als externe vertrouwenspersoon voor zorg vanuit de Jeugdwet
- Jos Hoebink als klachtenfunctionaris voor alle deelnemers

Er kan ook gebruik gemaakt worden van een eigen externe vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris, indien beschikbaar.

- **Klachtenreglement*** ☐ Tevens gele vakjes vullen.

Een uitgebreid reglement over de wijze van de klachtafhandeling.

Ter verduidelijking van het reglement is als bijlage in het document de uitdeelbrief toegevoegd (laatste pagina's).

Dit document dient gepubliceerd te worden op de persoonlijke pagina van www.zorgboeren.nl.

In de Kwaliteitsapplicatie 'Kwaliteit laat je zien' zijn eveneens een uitdeelbrief en reglement beschikbaar. Aangezien CLZ als overkoepelend orgaan bij de klachtenprocedure betrokken is, voldoen de stukken uit de landelijke applicatie echter niet en heeft CLZ in overleg met haar kwaliteitscommissie en cliëntenraad een aangepaste versie gemaakt. De zorgboerderij dient dan ook de versie van CLZ te hanteren. Dit in het kader van een eenduidige klachtenafhandeling en ook de verwijzing naar CLZ.

B. Klachten van medewerkers en vrijwilligers

De zorgboerderij dient ook een klachtenprocedure voor medewerkers en vrijwilligers beschikbaar te hebben. Hierin is vastgelegd tot wie medewerkers en vrijwilligers zich met opmerkingen en klachten kunnen wenden.

Vanuit CLZ zijn hiervoor beschikbaar:

- Myriam Zeegers als externe vertrouwenspersoon
- Jos Hoebink als klachtenfunctionaris

De landelijke klachtencommissie en geschillencommissie zijn niet beschikbaar voor medewerkers en vrijwilligers (alleen voor deelnemers).

Voorbeeld procedure:

Medewerkers en vrijwilligers kunnen zich met opmerkingen wenden tot:

- De externe vertrouwenspersoon, Myriam Zeegers, 06-23081200, vertrouwenspersoon@limburgsezorgboeren.nl

Klachten kunnen gericht worden aan:

- De klachtenfunctionaris van CLZ, Jos Hoebink, 06-51225834, klachtenfunctionaris@limburgsezorgboeren.nl

Medewerkers worden bij indiensttreding geïnformeerd over deze procedure.

C. Vastleggen van klachten

Klachten dienen door de zorgboerderij vastgelegd te worden in een klachtendossier. Het bijgevoegde **klachtenformulier*** kan voor de registratie gebruikt worden.

Klachten dienen door de zorgboerderij bij CLZ gemeld te worden. Klachten die al intern zonder tussenkomst van een klachtenfunctionaris opgelost worden, hoeven niet doorgegeven te worden. Echter zodra de klachtenfunctionaris, de landelijke klachtencommissie of de geschillencommissie betrokken worden, wenst CLZ hiervan op de hoogte te zijn.

*** Bovengenoemde documenten zijn beschikbaar voor leden via de loginpagina op de website www.limburgsezorgboeren.nl.**