

## **5.2.6 A Klachtenreglement**

### **Inleiding**

Bij BOERENHUIS doen wij ons best om onze zorg- en dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Het kan echter zo zijn dat dit toch niet gaat zoals iemand dat verwacht. In dit reglement geven wij aan wat wij onder een klacht verstaan en wat u kunt doen in het geval u een klacht heeft.

### **Wat is een klacht?**

Een klacht betekent dat iemand (in)direct niet tevreden is over onze zorg- en/of dienstverlening. Dit kan een klacht zijn over onze algemene gang van zaken op de Zorgboerderij, maar ook over één van onze medewerkers of een andere vorm van dienstverlening.

### **Wie kan een klacht indienen?**

Deelnemers en/of diens wettelijk vertegenwoordiger en andere personen die (in)direct gebruik maken van onze diensten kunnen het kenbaar maken als zij ergens niet tevreden over zijn.

Verder kunnen medewerkers van BOERENHUIS ook gebruik maken van ons klachtenreglement.

### **Bij wie kan een klacht worden ingediend?**

Een klacht kan bij zowel de zorgboerin als bij één van de andere medewerkers worden neergelegd, maar indien gewenst ook bij een vertrouwenspersoon of externe klachtenfunctionaris of de externe geschillencommissie. Onderaan vindt u hier de contactgegevens van.

### **Hoe wordt een klacht ingediend?**

De klacht ontvangen wij het liefst schriftelijk via het klachtenformulier. Het klachtenformulier wordt geregistreerd bij binnenkomst.

### **Klachtenbehandeling**

Binnen een week wordt er contact opgenomen met de indiener van de klacht.

1. In principe is de eerste stap het aangaan van een gesprek om er samen uit te komen. Afhankelijk van waar de klacht over gaat zal dit met de zorgboerin, de medewerker waar de klacht over gaat of anders zijn. Als de klacht na dit gesprek opgelost is/naar tevredenheid is afgehandeld dan zetten wij dit op schrift waar de betrokkenen een afschrift van krijgen. Wij zullen dit samen met het klachtenformulier in het dossier van de deelnemer bewaren of in ons algemene archief als het niet om een deelnemer gaat.
2. Als het niet lukt om er samen uit te komen met praten en om de klacht naar tevredenheid op te lossen/af te handelen dan bespreken wij de vervolgstap. De klacht kan dan besproken worden met een vertrouwenspersoon of externe klachtenfunctionaris. Deze stap kan ook direct genomen worden als direct al duidelijk is dat het met een intern gesprek niet opgelost kan worden of niet in behandeling genomen kan worden.
3. Mocht ook daar geen goede oplossing uitkomen dan kan de klacht neergelegd worden bij de externe geschillencommissie.

## **Vervolg Klachtenreglement**

Wanneer een klacht in behandeling is genomen door een vertrouwenspersoon of de externe klachtencommissie dan zal BOERENHUIS altijd op de achtergrond aanwezig blijven en beschikbaar zijn om meer informatie te geven indien nodig.

4. Als men er ook bij deze stap niet uitkomt dan kan de klacht neergelegd worden bij de externe geschillencommissie Landbouwzorg.

Afhankelijk van wat de uitkomst is van de externe geschillencommissie komt zal BOERENHUIS passende vervolgstappen nemen.

Het streven zal altijd zijn om er met elkaar op een goede manier uit te komen en, als het om een deelnemer gaat, ervoor te zorgen dat de zorgverlening voortgezet kan worden. Als dat laatste onverhoopt niet meer mogelijk is dan zal er gezamenlijk gezocht worden naar een vervangende zorgaanbieder indien gewenst en wordt er gezorgd voor een goede dossieroverdracht.

## **Contactgegevens**

Hoe komt u in contact met de vertrouwenspersoon, de externe klachtencommissie of externe geschillencommissie:

### Vertrouwenspersoon:

- Indien het om een deelnemer gaat die onder BEZINNZorg valt dan kan er contact opgenomen worden met de heer Willem Hulshof via 06-29044198 of [info@dekwestie.nl](mailto:info@dekwestie.nl)
- Indien het om een deelnemer gaat die niet onder BEZINNZorg valt, maar wel onder de jeugdwet dan kan er contact opgenomen worden met het AKJ via 088-5551000 of zie voor meer informatie [deze website](#)

### Externe klachtenfunctionaris

- Indien het om een deelnemer gaat die onder BEZINNZorg valt dan kan er contact opgenomen worden met Zorgbelang Drenthe via 050-7271500 of via [info@zorgbelang-drenthe.nl](mailto:info@zorgbelang-drenthe.nl) o.v.v. klachtenfunctionaris. Zie ook voor meer informatie [deze folder](#)
- Indien het om een deelnemer gaat die niet onder BEZINNZorg valt dan kan er contact opgenomen worden Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg; dit geldt ook voor een niet-deelnemer. Dit kan via 0317-424181 of [info@iar.nl](mailto:info@iar.nl)  
Zie ook voor meer informatie [deze website](#)

### Externe Geschillencommissie Landbouwzorg

- Contact kan opgenomen worden door het schrijven van een brief naar:  
Stichting Geschillencommissie in de landbouw c.a.  
Geschillencommissie Landbouwzorg  
Postbus 245  
6700 AE Wageningen  
Via [info@iar.nl](mailto:info@iar.nl) of via [dit formulier](#)  
Zie ook voor meer informatie [deze website](#)