



**Titel:** Klachtenprocedure  
**Doel:** Inzicht geven in de verschillende stappen van de klachtenprocedure van Ostara en daarnaast informatie geven over de externe betrokkenen.  
**Doelgroep:** Alle cliënten, medewerkers en (cliënt)vertegenwoordigers van Ostara

## Inleiding

Ostara vindt het belangrijk dat er goede kwaliteit van zorg en arbeid geboden wordt. Toch kan het gebeuren dat cliënten en/ of hun vertegenwoordiger niet tevreden zijn over iets, het ergens niet mee eens zijn of er een klacht is in het kader van de zorg- en dienstverlening van Ostara. Daarnaast kan dit natuurlijk ook voor een medewerker gelden in het kader van arbeid.

Het is belangrijk dat er geëvalueerd wordt op de geboden zorg en dienstverlening om eventuele ontevredenheid en klachten te voorkomen. Ga het gesprek met elkaar aan, werk samen en zorg voor verwachtingsmanagement. Dit kan eventuele ontevredenheid en klachten mogelijk voorkomen.

In dit document wordt het proces met betrekking tot het uitvoeren en evalueren van klachten beschreven. Alle klachten worden individueel beoordeeld en zorgvuldig afgehandeld. Ontevredenheid bij de cliënt en/ of vertegenwoordiger en medewerker wordt altijd serieus genomen en volgens het proces opgepakt om (eventueel) herhaling te voorkomen.

## Definities

**Klacht;**

Alle uitingen van ongenoegen en ontevredenheid door de cliënt en/ of diens vertegenwoordiger waaruit blijkt dat er niet aan de verwachtingen zijn voldaan door Ostara.

**Vertegenwoordiger;**

Ouders, wettelijk vertegenwoordigers of netwerk die nauw betrokken zijn bij de zorg en welzijn van de cliënt.

## Klachtenprocedure

Met deze klachtenprocedure wil Ostara het proces beschrijven en implementeren om ervoor te zorgen dat iedere klacht op een juiste manier behandeld wordt.

De cliënt, diens vertegenwoordigers of medewerker wordt gevraagd om het ongenoegen en/ of klacht eerst te bespreken met de persoonlijk begeleider of de senior begeleider binnen Ostara om op de snelste manier samen tot de beste oplossing te komen. Echter staat de cliënt en diens vertegenwoordiger natuurlijk altijd vrij om een klacht in te dienen bij de Regionale klachtencommissie.

Wacht niet te lang het met uiten van uw onvrede of ongenoegen, wanneer het in een vroeg stadium besproken wordt, kan er een oplossing gevonden worden, dat voorkomt veel onbehagen.

## Stappen klachtenprocedure

### Stap 1. Uiting van ongenoegen of ontevredenheid

Wanneer een cliënt en/ of vertegenwoordiger ontevreden is over de kwaliteit van de zorg- of dienstverlening, bejegening, inhoud van de geboden zorg of in dat kader het ergens niet mee eens is, kan dit in eerste instantie besproken worden met de persoonlijk begeleider van de cliënt. Vaak is dat de snelste en beste manier om tot een oplossing te komen. Het is de taak van de persoonlijk

*Status; Definitief*

*Versie: 1.0*

*Datum: januari 2024*



begeleider om direct met de cliënt en/ of vertegenwoordiger proberen een oplossing te vinden en dit vervolgens te bespreken met de senior begeleider of directie.

De persoonlijk begeleider wijst de cliënt en/ of diens vertegenwoordiger op de mogelijkheid om contact op te nemen met de vertrouwenspersoon indien hij/ zij het moeilijk vindt om rechtstreeks met de persoonlijk begeleider te spreken. De vertrouwenspersoon is iemand die onafhankelijk is en los van de organisatie staat. De vertrouwenspersoon luistert, adviseert en bemiddelt bij het oplossen van het probleem. De naam van de vertrouwenspersoon kan door de persoonlijk begeleider overhandigd worden en uitleg hoe hij/ zij te bereiken is.

Indien de uiting van ongenoegen of ontevredenheid van organisatorische aard is of buiten de kwaliteit van zorg- of dienstverlening valt, wordt de het gesprek aangegaan met een senior begeleider. De senior begeleider bepaalt of hij/ zij de uiting van ongenoegen overdraagt aan de directie van Ostara of zelf kan oppakken. De directie van Ostara wordt altijd van het uiten van ongenoegen of ontevredenheid op de hoogte gebracht. Eveneens wijst de senior begeleider de cliënt en/of diens vertegenwoordiger op de mogelijkheid om contact op te nemen met de vertrouwenspersoon indien noodzakelijk.

Wanneer een medewerker ontevreden is of ongenoegen uit over zijn of haar arbeidsomstandigheden kan desbetreffende ook contact opnemen met de senior begeleider of de beleidsmedewerker kwaliteit en organisatie.

## **Stap 2. Interne klacht**

Indien voor het oplossen van het ongenoegen of de ontevredenheid meerdere acties of gesprekken nodig zijn en er dus sprake is van een proces dan spreken we niet meer over een “uiting van ongenoegen” maar spreken we van een interne klacht.

Alle klachten worden door Ostara vastgelegd en er worden de noodzakelijke acties voor uitgevoerd. De acties die uitgevoerd worden, zijn afhankelijk van de klacht en het onderwerp waarover de klacht wordt ingediend.

## **Stap 3. Inschakelen vertrouwenspersoon**

Mochten de vorige stappen onverhoopt niet het gewenste resultaat opleveren of is extra ondersteuning in dit proces gewenst dan kan de klacht gemeld worden bij de onafhankelijke vertrouwenspersoon van Ostara. Na ontvangst van de klacht gaat de vertrouwenspersoon (telefonisch) in gesprek met de klager met als doel duidelijkheid te verkrijgen over de klacht en het gewenste resultaat. Vervolgens gaat de vertrouwenspersoon in gesprek met diegene aan wie de klacht is gericht met als doel ook de andere kant van het verhaal te horen. Vervolgens gaat de vertrouwenspersoon met alle betrokkenen in gesprek met het doel door bemiddeling tot een acceptabele oplossing te komen voor beide partijen.

De contactgegevens van de vertrouwenspersoon zijn; Kees-Jan Vuurmans 06-34797312

## **Stap 4. Indienen formele klacht bij Landelijke Klachtencommissie (IAR)**

Indien ook de laatste stap niet tot een bevredigende oplossing leidt, bestaat er voor de cliënt en/ of vertegenwoordiger de mogelijkheid om een officiële klacht in te dienen.

Ostara is vanuit de federatie Landbouw en Zorg aangesloten bij een onafhankelijk landelijke klachtencommissie.

De Klachtencommissie Landbouw en Zorg is een landelijke commissie die beslist over klachten van cliënten of hun vertegenwoordiger over de geboden zorg bij Ostara. Het is voor de cliënten en/ of vertegenwoordiger vrij om zich direct te wenden tot de landelijke klachtencommissie (IAR). Echter zal deze bij de behandeling van de klacht altijd informeren bij betrokken partijen welke inspanningen zij



in het voortraject al hebben verricht om tot een oplossing van het geschil te komen. Geadviseerd wordt dus eerst de eerdergenoemde stappen te nemen.

Schrijf een brief of E-mail naar de Klachtencommissie Landbouw en Zorg en vermeld daarin:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief.
- De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie u een klacht indient.
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht hebt.
- Een beschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Stuur uw brief naar:

Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.

Klachtencommissie Landbouw en Zorg

Postbus 245

6700 AE Wageningen

Of via e-mail: [info@iar.nl](mailto:info@iar.nl)

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat u wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij langskomt om meer informatie te vragen aan u en aan de zorgboerderij. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of uw klacht terecht is en kan ook adviezen geven.

Informatie kan telefonisch opgevraagd worden: 0317-424181.

Helaas is deze klachtencommissie niet toegankelijk voor de medewerkers van Ostara. Is het voor een medewerker van Ostara noodzakelijk een formele klacht in te dienen en zijn eerdergenoemde stappen onvoldoende gebleken dan wordt er in overeenstemming met elkaar besloten welke externe partij betrokken wordt als externe klachtencommissie.