

4.7.1 Klachtenprocedure Deelnemers

Binnen De Gastvrijheid wordt er op een zorgvuldige manier en met goede bedoelingen gewerkt met de deelnemers en ouder(s)/verzorger(s). Ondanks de zorgvuldige werkwijze en goede bedoelingen kan het voorkomen dat een deelnemer of ouder(s)/verzorger(s) een klacht, aanmerking of kritiek heeft. Er zijn verschillende manieren waardoor de klacht, aanmerking of kritiek aan licht gebracht kan worden. Deze verschillende manieren worden in deze procedure beschreven en verder toegelicht.

Ouder(s)/verzorger(s), deelnemer(s) worden bij de intake op de hoogte gebracht van de klachtenprocedure. Daarnaast is deze terug te vinden in de informatiegids van De Gastvrijheid.

Bij een klacht, aanmerking of kritiek:

De klacht kan zowel mondeling als schriftelijk kenbaar gemaakt worden bij 1. interncontactpersoon, 2. vertrouwenspersoon of direct bij 3. landelijke klachtencommissie.

1. Een ouder/verzorger/deelnemer heeft een klacht en maakt met de interncontactpersoon een afspraak om over de klacht te praten. Bij het gesprek kan de deelnemer zijn ouder(s) of verzorger(s) meenemen. De klacht wordt besproken en de interncontactpersoon gaat samen met de ouder/verzorger/deelnemer op zoek naar een oplossing. De interncontactpersoon registreert de klacht en de wijze van oplossen.
2. Wanneer een van bovenstaande opties onvoldoende resultaat geeft of de ouder/verzorger/deelnemer niet naar de interncontactpersoon wil stappen, kan de ouder/verzorger/deelnemer ook met het externe vertrouwenspersoon praten.

De Gastvrijheid heeft samen met de SZZ (Samenwerkende Zorgboeren Zuid) de inzet van een vertrouwenspersoon / cliëntondersteuner op de zorgboerderij gefaciliteerd. De vertrouwenspersonen en cliëntondersteuners van Zorgbelang Brabant van het Adviespunt Zorgbelang werken vanuit de overtuiging dat iedere deelnemer het recht heeft om als gelijkwaardige en actieve medespeler te worden gezien in de relatie tussen hulpverlener en cliënt(systeem). Tevens moet de deelnemer de rechten die hij heeft, kunnen uitoefenen. Dat betekent dat iedere deelnemer (volwassene en minderjarige) die behoefte heeft om in vertrouwen met iemand te praten of ondersteuning nodig heeft, moet kunnen terugvallen op een 'onafhankelijk' vertrouwenspersoon of cliëntondersteuner.

De kerndiensten van de vertrouwenspersoon en cliëntondersteuner zijn als volgt te benoemen:

- Het verschaffen van informatie aan deelnemers over hoe de hulpverlening georganiseerd is, de werkwijze en/of de rechtspositie;
- Het adviseren van en ondersteuning geven aan deelnemers wanneer deze onvrede ervaren samenhangend met de geboden hulpverlening;
- Het signaleren van (structurele) tekortkomingen binnen de jeugdhulp en zorg, om zodoende bij te dragen aan een verbetering van de kwaliteit van de jeugdhulp of zorg;

- Ondersteunen bij de keuze voor een zorgaanbieder, of het nu gaat om verblijf in een instelling of om zorg thuis (cliëntondersteuner);
 - Hulp aan de deelnemer bij het opstellen, evalueren en bijstellen van het persoonlijk plan en/of zorgplan (cliëntondersteuner).
3. De ouder/verzorger/deelnemer kan ook contact opnemen met de landelijke klachtencommissie (Klachtencommissie Federatie Landbouw en Zorg). Men schrijft dan een brief naar de landelijke klachtencommissie. Vermeld in de brief:
- Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief
 - De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie je een klacht indient
 - Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt
 - De reden waarom je hier een klacht over hebt
 - Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen

Gegevens interncontactpersoon:

Hein Hendrixx. Hij is telefonisch bereikbaar via telefoonnummer 06-83008723 of per e-mail via e-mailadres hein@degastvrijheid.nl.

Gegevens extern vertrouwenspersoon:

Vertrouwenspersonen Zorgbelang

Algemeen	088 - 555 10 00	info@akj.nl
Desiré Festen	06 – 51 25 41 16	dfesten@zorgbelang-brabant.nl

Contactgegevens landelijke klachtencommissie:

Klachtencommissie Landbouw en zorg
p/a Federatie Landbouw en Zorg
Postbus 54
3780 BB Voorthuizen

Meer informatie over de landelijke klachtencommissie?
Zie www.landbouwzorg.nl

4.7.3b Bijlage verbeterformulier

Ingevuld door:

KLACHT* <i>Intern /Extern</i>	VERBETER VOORSTEL*	AFWIJKINGEN* geconstateerd tijdens werkzaamheden	AFWIJKINGEN* n.a.v. interne audit
---	-------------------------------	---	---

*Omcirkelen wat van toepassing is

Omschrijving: Oorzaak:	Datum : Paraaf : Naam :
Voorgestelde of genomen acties/stappen:	
Verbetervoorstel verantwoordelijke (corrigerende/preventieve maatregel): Oplossen voor: (datum)	Datum : Paraaf :
Reactie interncontactpersoon / vertrouwenspersoon: Datum controle:	Datum : Paraaf :
Resultaat controle:	Datum : Paraaf :

Datum ontvangst:

Paraaf interncontactpersoon / vertrouwenspersoon: