



Klachtenreglement voor cliënten van 't Vogelhuys

Inhoudsopgave:

1. Inleiding en doelstelling
2. Definitie van een klacht
3. Klachtenfunctionaris en aanspreekpunt
4. Procedure bij klachten
5. Landelijke Klachtencommissie en Geschillencommissie
6. Specifieke richtlijnen van SZZ
7. Vertrouwelijkheid
8. Toegang tot de klachtenregeling
9. Slotbepalingen
10. Bijlage: Contactgegevens klachtenfunctionaris

Hoofdstuk 1: Inleiding en doelstelling

Bij zorgboerderij 't Vogelhuys hechten we veel waarde aan een zorgvuldige en transparante omgang met klachten. Als zorgboerderij zijn wij aangesloten bij zowel **Samenwerkende Zorgboeren Zuid (SZZ)** als bij de **Federatie Landbouw en Zorg Nederland (FLZ)**. Daarmee onderschrijven wij de landelijke richtlijnen voor klachtenbehandeling en volgen wij de **Landelijke Klachtenregeling** zoals vastgesteld door de Federatie.

Tegelijkertijd passen wij de aanvullende richtlijnen van SZZ toe, zodat onze klachtenregeling niet alleen voldoet aan landelijke eisen, maar ook aansluit bij de specifieke wensen en afspraken binnen onze branchevereniging.

Deze klachtenregeling heeft tot doel het klachtenproces voor onze deelnemers duidelijk en toegankelijk te maken. Wij willen dat deelnemers op een veilige, eerlijke en transparante manier hun onvrede kunnen uiten, met als doel gezamenlijk tot een passende oplossing te komen.

Hoofdstuk 2: Definitie van een klacht

Een klacht wordt gedefinieerd als een uiting van onvrede of ontevredenheid van een cliënt over de zorgverlening, de bejegening, of de gang van zaken op de zorgboerderij. Dit kan betrekking hebben op de kwaliteit van de zorg, de communicatie met zorgverleners, of organisatorische kwesties.

Hoofdstuk 3: Klachtenfunctionaris en aanspreekpunt

De zorgboerderij heeft een **klachtenfunctionaris** aangesteld die fungeert als het eerste aanspreekpunt voor cliënten. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het in ontvangst nemen, registreren en behandelen van klachten.

Naam klachtenfunctionaris: Kitty Vogels van de Wiel

Functie: Zorgboerin

Contactgegevens: 06 46456245 / kitty@tvogelhuys.nl

Bij klachten die niet naar tevredenheid worden opgelost door de zorgboerderij, kan de cliënt terecht bij **SZZ** voor ondersteuning bij het indienen van klachten of voor bemiddeling.

Naam contactpersoon SZZ: Dhr. Maurice van Valkenburg

Functie: Directeur-bestuurder

Contactgegevens: 06 502 68 440 E-mail: maurice@szz.nl
Kantoor SZZ: 073 687 10 23 E-mail: info@szz.nl

Hoofdstuk 3a: Onafhankelijke vertrouwenspersoon

Voor deelnemers van zorgboerderij 't Vogelhuys is er een onafhankelijke vertrouwenspersoon beschikbaar. Deze vertrouwenspersoon biedt ondersteuning aan cliënten bij het bespreken van zorgen, het verwoorden van een klacht of het begeleiden van het proces rondom de klachtenprocedure.

De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en handelt altijd in het belang van de cliënt. Gesprekken met de vertrouwenspersoon zijn vertrouwelijk. Indien nodig kan de vertrouwenspersoon ook doorverwijzen of ondersteunen bij het contact met de klachtenfunctionaris of klachtencommissie.

Onze vertrouwenspersoon is beschikbaar via de Federatie Landbouw en Zorg Nederland (FLZ). De actuele contactgegevens van de vertrouwenspersoon zijn te vinden via:

 www.zorgboeren.nl/klachtenregeling (<https://www.zorgboeren.nl/klachtenregeling>)

 Of op te vragen bij de zorgboerderij zelf via: kitty@tvogelhuys.nl

De contactgegevens van de vertrouwenspersoon worden ook besproken tijdens de intake en kunnen op verzoek altijd (opnieuw) worden verstrekt.

Hoofdstuk 4: Procedure bij klachten

Indienen van een klacht:

Klachten kunnen schriftelijk of mondeling worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van de zorgboerderij. De klachtenfunctionaris zal de klacht registreren en een ontvangstbevestiging sturen.

Behandeling van de klacht:

De klachtenfunctionaris behandelt de klacht binnen **14 dagen**. Indien er meer tijd nodig is, zal de cliënt geïnformeerd worden over de voortgang en de verwachte termijn voor een oplossing. Indien gewenst, kan SZZ betrokken worden voor bemiddeling bij het oplossen van de klacht.

Oplossing en terugkoppeling:

Zodra een oplossing is gevonden, wordt de cliënt hierover geïnformeerd. Indien de cliënt tevreden is met de oplossing, wordt de klacht afgesloten.

Hoofdstuk 5: Landelijke Klachtencommissie en Geschillencommissie

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost binnen de zorgboerderij, kan de klacht worden voorgelegd aan de **Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg** of de **Geschillencommissie Landbouwwzorg**. Deze commissies zijn onafhankelijk en bieden een objectieve beoordeling van de klacht.

Hoofdstuk 6: Specifieke richtlijnen van SZZ

Naast de landelijke regeling zijn er **aanvullende richtlijnen van SZZ** van toepassing. Deze procedures zijn speciaal gericht op zorgboeren die deel uitmaken van **SZZ** en betreffen onder andere de samenwerking met andere zorgboeren en het behandelen van gezamenlijke kwesties. Deze richtlijnen kunnen aanvullend worden toegepast in het klachtenproces, vooral wanneer meerdere zorgboeren of gezamenlijke zorgprojecten betrokken zijn.

SZZ fungeert als bemiddelaar in complexe kwesties waar meerdere zorgboeren betrokken zijn. In zulke gevallen kan **SZZ** optreden om te helpen bij de afhandeling van klachten die betrekking hebben op gezamenlijke projecten of samenwerking.

Hoofdstuk 7: Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden strikt vertrouwelijk behandeld. Alleen de personen die direct betrokken zijn bij de behandeling van de klacht hebben toegang tot de informatie die nodig is voor een zorgvuldige afhandeling. Dit betreft onder meer:

- de klachtenfunctionaris van de zorgboerderij,
- eventueel betrokken medewerkers van **Samenwerkende Zorgboeren Zuid (SZZ)**,
- en indien van toepassing, commissieleden van de **Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg** of de **Geschillencommissie Landbouwwzorg**, onder beheer van de **Federatie Landbouw en Zorg Nederland (FLZ)**.

Al deze betrokkenen zijn gehouden aan een geheimhoudingsplicht en gaan zorgvuldig om met persoonlijke gegevens van de klager en andere betrokkenen.

Hoofdstuk 8: Toegang tot de klachtenregeling

Deze klachtenregeling is openbaar en kan door cliënten, zorgverleners en andere betrokkenen worden ingezien. De zorgboerderij zorgt ervoor dat het klachtenreglement op de website wordt gepubliceerd en dat cliënten bij hun kennismaking met de zorgboerderij een kopie ontvangen.

Hoofdstuk 9: Slotbepalingen

Deze klachtenregeling kan door de zorgboerderij worden aangepast in overleg met **SZZ** en de **Federatie Landbouw en Zorg Nederland**, indien er wijzigingen zijn in de landelijke of branche-specifieke regelgeving.

Alle informatie over deze klachtenregeling, inclusief de contactgegevens van de klachtenfunctionaris, vertrouwenspersoon en verwijzingen naar de Landelijke Klachtencommissie en Geschillencommissie, is terug te vinden op onze website: www.tvogelhuys.nl.

Bijlage: Contactgegevens klachtenfunctionaris

Naam klachtenfunctionaris: Kitty Vogels van de Wiel

Functie: Zorgboerin

Contactgegevens: 06 46456245 / kitty@tvogelhuys.nl

Opgesteld april 2025