



Kwaliteit laat je zien

Datum: 23-04-2024

Versie: 2

Pagina 1 van 21

5.2.6.1. Klachtenprocedure cliënten





Kwaliteit laat je zien

Datum: 23-04-2024

Versie: 2

Pagina 2 van 21

Inhoudsopgave

Vertrouwenspersoon:.....	4
Gegevens vertrouwenspersoon:.....	4
Gegevens klachtenfunctionaris:.....	4
Klachtencommissie:.....	4
Gegevens:.....	4
Definities.....	5
Inleiding op de klachtenregeling	6
Doelstelling, grondslag en visie.....	6
Professionele uitgangspunten klachtregeling	7
Zorgvuldigheid	7
Openheid:	7
Verwerken van klachten	7
Professionele basishouding	8
Positie vertrouwenspersonen binnen ZorgBoerderij Eben-Haëzer	8
Hoofdlijnen Klachtenregeling	8
Opvang van onvrede en klachten	9
Afhandeling van een klacht waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel misbruik of een (vermoeden van een) strafbaar feit aan de orde is.	9
Behandeling van een klacht	9
Geheimhouding en privacy	9
Kosten klachtafhandeling.....	10
Bekendmaking.....	10
Evaluatie en wijziging.....	10
Verantwoording en verslaglegging	10
Inwerkingtreding	11
HOOFDSTUK 2.....	11
Reglement omgaan met (dreigende) onvrede en klachten.....	11
Artikel 1. Doelstelling preventie van klachten	11
Artikel 2. Attitude bij signalering van onvrede	11
Artikel 3. Werkwijze bij signalering van onvrede	12
HOOFDSTUK 3.....	12



Kwaliteit laat je zien

Datum: 23-04-2024

Versie: 2

Pagina 3 van 21

Reglement inzake afhandeling van een klacht waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel misbruik of een vermoeden van een strafbaar feit aan de orde is	12
Artikel 1. Preventie van herhaling, veiligheid	12
Artikel 2. Melding politie	12
Artikel 3. Informatie over verdere mogelijkheden klachtafhandeling	13
HOOFDSTUK 4.....	13
Reglement inzake behandeling van klachten door de vertrouwenspersoon	13
Artikel 1. Doelstelling klachtbehandeling door de vertrouwenspersoon	13
Artikel 2. Inwerkingtreding fase klachtbehandeling	13
Artikel 3. Positie vertrouwenspersoon	13
Artikel 4. Taken	13
Artikel 5. Bevoegdheden	14
Artikel 6. Vergoeding werkzaamheden	14
Artikel 7. Indiening en ontvangst van de klacht	14
Artikel 8. Bepaling van de (verdere) behandeling van de klacht	15
Artikel 9. Werkwijze bij het onderzoek van een klacht	15
Artikel 10. Uitspraak van de vertrouwenspersoon	16
Artikel 11. Gevolgen van de uitspraak	16
Artikel 12. Beëindiging werkzaamheden per klacht	17
Artikel 14. Registratie /rapportage werkzaamheden klachtencommissie	17
HOOFDSTUK 5.....	17
Reglement vertrouwenspersonen	17
Artikel 1. Doel van de functie	17
Artikel 2. Taak, functie en werkwijze	17
Artikel 3. Plaats in de organisatie	18
Artikel 4. Persoonsprofiel	18
Artikel 5. Informatie/Geheimhouding	18
Artikel 6. Rechtspositie	18
Artikel 7. Rapportage vertrouwenspersoon	19
Formulier klachtenbehandeling.....	20



Kwaliteit laat je zien

Datum: 23-04-2024

Versie: 2

Pagina 4 van 21

Vertrouwenspersoon:

ZorgBoerderij Eben-Haëzer heeft zich via vereniging Zorgboeren Zuid-Holland aangesloten bij Zorgbelang Zuid-Holland. De vertrouwenspersoon biedt onafhankelijke en deskundige ondersteuning bij de melding/klachtopvang, en bij ondersteuning bij afhandeling van klachten over ongewenst gedrag en geschillen.

Gegevens vertrouwenspersoon:

Carla Rutgers
Zwaluwsedijk 5
4926 SG Lage Zwaluwe
06-53181754

Gegevens klachtenfunctionaris:

Zorgbelang Inclusief
Contactpersoon: Wiena Bakker
Weerdjesstraat 168
6811 JH Arnhem
06-53885459

Klachtencommissie:

ZorgBoerderij Eben-Haëzer is sinds 2013 aangesloten bij de landelijke klachtencommissie landbouw en zorg. Deze onafhankelijke commissie biedt de mogelijkheid om een klacht te melden bij de commissie. De landelijke klachtencommissie gaat op het moment dat de klacht door hen ontvankelijk wordt verklaard het proces van hoor en wederhoor starten. De klachtencommissie is ondergebracht bij Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.

Gegevens:

Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
Klachtencommissie Landbouw en Zorg
Postbus 245
6700 AE Wageningen
info@iar.nl



Kwaliteit laat je zien

Datum: 23-04-2024

Versie: 2

Pagina 5 van 21

Definities

Hieronder wordt in alfabetische volgorde de verklaring van een aantal veel gebruikte begrippen in deze klachtenregeling gegeven.

- Aangeklaagde:** Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is de ZorgBoerderij Eben-Haëzer of een medewerker van de ZorgBoerderij Eben-Haëzer.
- Calamiteit:** Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt of medewerker van de instelling heeft geleid (*definitie Wet Kwaliteit Zorginstellingen, WKZ*).
- Cliënt:** De natuurlijke persoon die gebruik maakt van de zorg- en dienstverlening zoals die door de ZorgBoerderij Eben-Haëzer wordt geboden.
- Vertrouwenspersoon:** Een door ZorgBoerderij Eben-Haëzer aangewezen persoon die belast is met de ondersteuning van de cliënt en/of familie van de cliënt bij opvang van onvrede en klachten.
- Klacht:** Elk naar voren gebracht bezwaar tegen een gedraging (handelen of nalaten, daaronder begrepen het niet nemen van een besluit) van de ZorgBoerderij Eben-Haëzer en/of de voor deze werkzame personen dat gevolgen heeft voor de individuele cliënt.
- Klager:** Cliënt die een klacht naar voren brengt. De klager kan vertegenwoordigd worden door een vertegenwoordiger/gemachtigde. In geval de cliënt is overleden kunnen de nabestaanden een klacht indienen.
- Klachtopvang:** De procedure waarbij de klager zijn onvrede bekendmaakt bij de ZorgBoerderij Eben-Haëzer:
- mondeling gemeld bij de zorgboer
 - schriftelijk gemeld bij ZorgBoerderij Eben-Haëzer
 - schriftelijk gemeld bij de vertrouwenspersoon
- Klachtenregeling:** Het geheel aan schriftelijke regelingen volgens welke klachten intern en extern worden opgevangen, c.q. behandeld
- Medewerker:** Een ieder die, betaald of onbetaald, zorg dan wel diensten verleent onder eindverantwoordelijkheid van de ZorgBoerderij Eben-Haëzer.



Kwaliteit laat je zien

Datum: 23-04-2024

Versie: 2

Pagina 6 van 21

Seksueel misbruik:

Grensoverschrijdend seksueel gedrag waarbij sprake is van lichamelijk, geestelijk of relationeel overwicht (definitie Wet Kwaliteit Zorginstellingen). Hieronder valt ook seksuele intimidatie.

Vertegenwoordiger/gemachtigde:

Door klager schriftelijk gemachtigde persoon om namens hem zijn belangen te behartigen. De Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst schrijft een verplichte volgorde van vertegenwoordigers voor: 1. curator of mentor. 2. schriftelijk gemachtigde 3. levensgezel of echtgenoot 4. ouder, kind, broer/zus.

Inleiding op de klachtenregeling

Doelstelling, grondslag en visie

ZorgBoerderij Eben-Haëzer is een Reformatorische ZorgBoerderij die als doel heeft het bieden van dagbesteding, buitenschoolse opvang en kortdurend verblijf aan personen met een verstandelijke, sociale of lichamelijke beperking.

De grondslag van ZorgBoerderij Eben-Haëzer is de onveranderlijke waarheid, in Gods Woord geopenbaard (naar de aloude en ongewijzigde Statenvertaling) en verklaard en nader omschreven in de Drie Formulieren van Enigheid, zoals vastgelegd tijdens de Nationale Synode van Dordrecht in de jaren 1618-1619.

De zorgvisie is vervat in de omschreven grondslag en doelstelling. Elk mens is een schepsel van God en daarbij is de waarde van het leven, dus ook van een mens met een verstandelijke, sociale of lichamelijk handicap uniek. Mensen met een handicap zijn in de eerste plaats mens. Het Bijbelse mensbeeld laat geen ruimte voor het beoordelen van mensen op grond van aanwezigheid of afwezigheid van (bepaalde) kwalitatieve kenmerken. De waarde van het leven van mensen met een handicap is gelijk aan de waarde van elk ander mensenleven. De mens is geschapen naar Gods beeld en gelijkenis. Daardoor kreeg hij binnen de schepping een geheel eigen plaats: hij draagt verantwoordelijkheid en moet tegenover God rekenschap afleggen van zijn rentmeesterschap. Ook mensen met een handicap dragen verantwoordelijkheid in de mate die binnen hun beperkingen mogelijk is. De zorg mag dus niet "zwaarder" zijn dan nodig.

Bij de schepping leefde de mens in harmonie met God, de naaste en de natuur. Door ongehoorzaamheid aan God (= zonde) heeft de mens die harmonie radicaal verbroken voor alle relaties waarin hij staat. Zo zijn ziekte, gebrek, lijden en dood in algemene zin in de wereld gekomen. Desondanks blijft het scheppingsdoel van elk mens (ook van een mens met een handicap) de verheerlijking van God en het menselijk leven behoudt een eeuwige bestemming. Dat hebben ouders bij de doop van hun kind met een eed beleden.

God gaf de Tien Geboden als norm en richtsnoer, uniek en onvervangbaar voor het ethisch handelen van elk mens. De Bijbel plaatst deze wet binnen het kader van het liefhebben van de naaste, zoals we onszelf liefhebben. Daarin rust ook de zorgplicht ten opzichte van de medemens, vooral als die extra zorg nodig heeft. Dan is het leven met een bepaalde handicap



Kwaliteit laat je zien

Datum: 23-04-2024

Versie: 2

Pagina 7 van 21

ook gewaarborgd. Dan draagt de hulpverlening bij aan een optimale ontplooiing, ook van dat leven.

Deze zorgvisie, die voortvloeit uit de identiteit van ZorgBoerderij Eben-Haëzer, wordt gestalte gegeven binnen de leefsituatie van de ZorgBoerderij. Er wordt naar gestreefd om die visie in de leefsfeer van deelnemers zo goed mogelijk herkenbaar te doen zijn. Van medewerkers wordt daarom verwacht dat hun werkwijze en activiteiten in overeenstemming zijn met de zorgvisie. Het zichtbaar en herkenbaar maken van de Bijbelse waarden en -normbesef in al hun handelen wordt van essentieel belang geacht. De medewerkers dienen een voorbeeldfunctie vanuit Bijbels perspectief te vervullen in de omgang met elkaar en de bewoners en deelnemers. Deze zorgvisie is één van de belangrijkste fundamenten onder de werkzaamheden binnen de ZorgBoerderij Eben-Haëzer en is daarom bepalend voor de kwaliteit van zijn zorgverlening.

Gestreefd wordt om, zowel wat betreft de omgangssfeer, als wat betreft de zorgverlening, de materialen en voorzieningen, een veilige leef- en woonomgeving te realiseren. Voortdurend wordt daarom ook aandacht gegeven aan zorgvuldige bejegening en duidelijkheid in (verwachtingen van) afgesproken zorg- en dienstverlening, etc. Doel van dit alles is een leefklimaat te scheppen waarin zowel deelnemers als medewerkers zich thuis kunnen voelen.

Professionele uitgangspunten klachtregeling

ZorgBoerderij Eben-Haëzer gaat bij haar klachtregeling uit van een aantal uitgangspunten waarvan de belangrijkste zijn:

Zorgvuldigheid

Onvrede of klachten worden door de ZorgBoerderij op een zorgvuldige, systematische wijze binnen de instelling opgevangen, eventueel bemiddelt en/of afgehandeld. Tevens worden klachten gebruikt als middel om er van te leren. Klachten die naar de mening van de klager niet bevredigend opgelost zijn of kunnen worden, kunnen aan een onafhankelijke vertrouwenspersoon ter behandeling worden voorgelegd.

NB.: Het is een taak van alle betrokkenen om de klager/melder te wijzen op de klachtenregling.

Openheid:

Bij onvrede en klachten streeft ZorgBoerderij Eben-Haëzer begrip en openheid in het geven van informatie na.

Verwerken van klachten

Als er klachten aanwezig zijn worden deze aan de hand van het verbeterformulier (350.1) aangepakt. Zo komt de ernst van de klacht en de mogelijke oplossingen ook aan de orde. Dit wordt altijd teruggespeeld naar de persoon van wie de klacht afkomstig is. Als de klacht afgerond is wordt deze klacht bij mogelijke eerdere klachten geplaatst. Zo wordt er een gegevensbestand opgebouwd.



Kwaliteit laat je zien

Datum: 23-04-2024

Versie: 2

Pagina 8 van 21

Professionele basishouding

ZorgBoerderij Eben-Haëzer verwacht van haar medewerkers een professionele basishouding ten aanzien van onvrede en klachten. Dit uit zich in het hierna volgende:

- Van alle medewerkers mag worden verwacht dat zij zich in alle oprechtheid gedragen, zowel tijdens de dagelijkse zorg- en dienstverlening aan de cliënten als in het geval zij op enigerlei wijze bij een klachtenprocedure betrokken zijn c.q. raken.
- Wanneer sprake is van een objectief waargenomen fout, ongeluk, of complicatie in, bij of tijdens de dagelijkse zorg- of dienstverlening, neemt De ZorgBoerderij Eben-Haëzer het initiatief om dit met de betrokken cliënt en /of diens vertegenwoordiger te bespreken. Daarbij wordt gewezen op de mogelijkheid om naar aanleiding van het betreffende feit een klacht in te dienen volgens deze klachtenregeling.
- ZorgBoerderij Eben-Haëzer verplicht zich ervoor zorg te dragen dat het bekendmaken c.q. indienen van een klacht geen negatieve gevolgen oplevert voor de klager.
- ZorgBoerderij Eben-Haëzer en haar medewerkers bevorderen dat klachten snel, zorgvuldig, deskundig en in een open sfeer worden afgehandeld.
- ZorgBoerderij Eben-Haëzer en haar medewerkers dragen zorg voor een goede realisering van de rechten van de klager tijdens de klachtenprocedure.

Positie vertrouwenspersonen binnen ZorgBoerderij Eben-Haëzer

Uitgangspunt van ZorgBoerderij Eben-Haëzer voor het inzetten van vertrouwenspersonen is een laagdrempelige mogelijkheid om cliënten de mogelijkheid te bieden tot ondersteuning en opvang bij het omgaan met onvrede en klachten in de ruimste zin van het woord. Zij zijn er niet alleen bij klachten, maar zij kunnen - binnen bepaalde grenzen - ook klankbord zijn bij het vinden van een juiste houding als de betrokkene het niet aandurft om zijn/haar probleem op een andere plek binnen ZorgBoerderij Eben-Haëzer kenbaar te maken. De vertrouwenspersoon moet het vertrouwen genieten van zowel vrouwelijke als mannelijke cliënten.

De vertrouwenspersoon wordt benoemd door ZorgBoerderij Eben-Haëzer. Deze heeft een professioneel onafhankelijke positie.

Hoofdpijnen Klachtenregeling

Doelstellingen van de klachtenregeling van ZorgBoerderij Eben-Haëzer zijn: veiligheid, vertrouwen en persoonlijke integriteit. Maar ondanks alle inspanning (van de medewerkers) van ZorgBoerderij Eben-Haëzer om een maximale tevredenheid van cliënten en hun vertegenwoordigers te bereiken, kan het gebeuren dat een cliënt ontevreden is over de geboden zorg- of dienstverlening.



Kwaliteit laat je zien

Datum: 23-04-2024

Versie: 2

Pagina 9 van 21

Opvang van onvrede en klachten

Het is wenselijk dat onvrede en klachten zo spoedig mogelijk besproken wordt met de zorgboer A.J. Meerkerk via tel. 06-28923376, zodat hij het initiatief kan nemen om de bestaande onvrede in een zo vroeg mogelijk stadium en op de juiste wijze op te lossen. Deze is verantwoordelijk voor het zoeken van een oplossing.

Afhandeling van een klacht waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel misbruik of een (vermoeden van een) strafbaar feit aan de orde is.

Deze klachten worden zo spoedig mogelijk gemeld bij zorgboer A.J. Meerkerk. Neemt telefonisch contact via tel. Nr. 06-28923376. Zo nodig wordt aangifte gedaan bij de politie. Daarnaast kan, indien de klager dit wenst, een procedure volgens deze klachtenregeling worden gestart.

Behandeling van een klacht

Leiden de eerdergenoemde mogelijkheden van afhandeling van de klacht niet tot een bevredigende oplossing voor de klager dan kan de klacht ter behandeling aan de vertrouwenspersoon worden voorgelegd. De klager kan echter ook besluiten om de klacht rechtstreeks bij de vertrouwenspersoon in te dienen. Na onderzoek van de klacht trachten vertrouwenspersoon, deelnemer c.q. vertegenwoordiger en zorgboer tot een bevredigende oplossing te komen.

Geheimhouding en privacy

- Een ieder die op enigerlei wijze betrokken is bij de signalering, opvang, bemiddeling of behandeling van een klacht, is verplicht tot geheimhouding van datgene wat hem uit hoofde daarvan bekend geworden is en waarvan men het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden. Deze geheimhoudingsplicht duurt ook voort na de afhandeling van de betreffende klacht c.q. nadat de functionele en/of inhoudelijke betrokkenheid bij een klachtenprocedure beëindigd is.
- De privacy van klager en aangeklaagde wordt zoveel mogelijk gewaarborgd. Ten aanzien van de registratie en verslaglegging wordt gehandeld conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Dit houdt in dat:
 - a. klager en aangeklaagde slechts inzage in het klachtendossier van de andere partij hebben voor zover het de over henzelf vastgelegde gegevens betreft en voor zover daarmee de privacy van de andere partij niet in het geding komt.
 - b. gegevens in verband met klachtenprocedures gescheiden van het cliënten- of personeelsdossier worden bewaard.



Kwaliteit laat je zien

Datum: 23-04-2024

Versie: 2

Pagina 10 van 21

- c. de tot de persoon herleidbare klachtgegevens tot maximaal vijf jaar na afsluiting van de klachtenprocedure worden bewaard.

Kosten klachtafhandeling

De klager hoeft niets te betalen wanneer zijn klacht via (één van) de procedures van deze klachtenregeling wordt afgehandeld. De door hem te maken kosten voor het invoeren van bijstand, getuigen of deskundigen komen wél voor zijn eigen rekening. Het voorgaande geldt ook voor de aangeklaagde.

Bekendmaking

1. Deze regeling wordt openbaar gemaakt op een wijze die binnen ZorgBoerderij Eben-Haëzer gebruikelijk is onder vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend.
2. In de informatie ten behoeve van de cliënten en medewerkers wordt het bestaan van deze regeling gemeld.
3. Bij de aanvang van de zorg- en dienstverlening ontvangt de cliënt (en/of diens vertegenwoordiger) en bij aanvang van indiensttreding ontvangt de medewerker een exemplaar van deze regeling

Evaluatie en wijziging

1. Evaluatie van deze regeling door ZorgBoerderij Eben-Haëzer vindt plaats twee jaar na inwerkingtreding van het reglement en vervolgens om de drie jaar.
2. Deze regeling kan door ZorgBoerderij Eben-Haëzer worden gewijzigd of ten gunste van een nieuwe regeling worden ingetrokken.

Verantwoording en verslaglegging

1. ZorgBoerderij Eben-Haëzer brengt jaarlijks een verslag uit over het functioneren van deze klachtenregeling in het voorgaande kalenderjaar. In dit verslag wordt mededeling gedaan van:
 - a. een beknopte beschrijving van de klachtenregeling
 - b. de wijze waarop ZorgBoerderij Eben-Haëzer de klachtenregeling onder de aandacht van de cliënten en medewerkers heeft gebracht.
 - c. het aantal geregistreerde klachten.
 - d. het aantal klachten dat is bemiddeld.
 - e. het aantal en de aard van de door vertrouwenspersoon behandelde klachten.
 - f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de vertrouwenspersoon
 - g. in welke mate de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de wettelijke regelingen.
2. In het verslag zijn eventuele tot een persoon herleidbare klachtgegevens geanonimiseerd.



Kwaliteit laat je zien

Datum: 23-04-2024

Versie: 2

Pagina 11 van 21

3. ZorgBoerderij Eben-Haëzer zendt het verslag vóór 1 juni aan de Vereniging van Zorgboeren te Barneveld en aan de vertrouwenspersoon.

Inwerkingtreding

Deze regeling is vastgesteld door ZorgBoerderij Eben-Haëzer en goedgekeurd door de vertrouwenspersoon.

HOOFDSTUK 2

Reglement omgaan met (dreigende) onvrede en klachten

Artikel 1. Doelstelling preventie van klachten

Doelstellingen van het klacht- en risicomanagement van ZorgBoerderij Eben-Haëzer zijn het waarborgen, c.q. het bevorderen van veiligheid, zorgvuldige bejegening en vertrouwen. Op deze uitgangspunten is ook het beleid ter preventie van klachten gebaseerd.

In het kader van dit beleid wordt gestreefd naar maximale tevredenheid bij cliënten. De preventie van klachten dient gericht te zijn op het proactief en zo vroegtijdig mogelijk signaleren van eventueel aanwezige onvrede bij cliënten en /of hun vertegenwoordiger(s) over de (niet) ontvangen zorg- en dienstverlening en /of de organisatie ervan, zodat:

- a. de oorzaak van de onvrede in een zo vroegtijdig mogelijk stadium kan worden opgelost;
- b. eventuele verergering van de onvrede wordt voorkomen.

Artikel 2. Attitude bij signalering van onvrede

Om onvrede zo vroegtijdig mogelijk te kunnen signaleren is bij de medewerkers een professionele werkhouding vereist. Dit betekent dat zij:

- a. een open oog en oor hebben voor aanwezige onvrede en voor de verbale en non-verbale signalen bij cliënten die op aanwezigheid van onvrede (kunnen) duiden. Maar bij het interpreteren van de signalen dienen zij tevens in staat te zijn de nodige nuchterheid te betrachten.
- b. bij een vermoeden van onvrede die open en bespreekbaar maken, zonder daarbij de negatieve gevoelens bij de cliënt en /of diens vertegenwoordiger (verder) te versterken.
- c. zich realiseren dat de gesignaleerde onvrede niet altijd hoeft te leiden tot het indienen van een klacht.
- d. klager in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over de klachtenregeling en wijzen op de mogelijkheid van ondersteuning door een vertrouwenspersoon.
- e. bij blijvende onvrede/klachten zo snel mogelijk melding doen van de gesignaleerde onvrede/klachten bij de zorgboer indien zijzelf de oorzaak van deze onvrede niet kunnen wegnemen.



Kwaliteit laat je zien

Datum: 23-04-2024

Versie: 2

Pagina 12 van 21

- f. geheimhouding betrachten met betrekking tot de door hen gesignaleerde en gemelde onvrede.

Artikel 3. Werkwijze bij signalering van onvrede

- a. Indien bij een cliënt en /of diens vertegenwoordiger onvrede wordt gesignaleerd over de geboden zorg- of dienstverlening en/of de organisatie ervan, dient te worden gehandeld conform de hiernavolgende werkwijze.
- c. De medewerker meldt bij de zorgboer de aard van de gesignaleerde onvrede, evenals de eventueel door hem gevolgde handelwijze bij het realiseren van de oplossing voor de betreffende onvrede.
 2. Nadat de medewerker de gesignaleerde onvrede bij de zorgboer heeft gemeld, ligt de verantwoordelijkheid voor de verdere afhandeling bij de zorgboer.
 3. De zorgboer spant zich in om, voor zover dit binnen zijn mogelijkheden past en indien dit rechtstreeks tot een oplossing leidt, de oorzaak van de gesignaleerde onvrede weg te nemen.
 4. In het geval de zorgboer niet in staat blijkt om de oorzaak van de gesignaleerde onvrede c.q. het geschil op te lossen en/of de cliënt en /of diens vertegenwoordiger geen genoegen neemt met de geboden oplossing, wijst de leidinggevende de klager op de mogelijkheid de onvrede/klachten aan de vertrouwenspersoon voor te leggen.
 5. Zorgboer / vertrouwenspersoon en klager gaan na of zij de klachten via bemiddeling kunnen oplossen.

HOOFDSTUK 3

Reglement inzake afhandeling van een klacht waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel misbruik of een vermoeden van een strafbaar feit aan de orde is

Artikel 1. Preventie van herhaling, veiligheid

In onderling overleg treffen de zorgboer en de vertrouwenspersoon de vereiste maatregelen om herhaling van de gemelde situatie c.q. oorzaak van de klacht te voorkomen.

Ten aanzien van het handelen bij (een vermoeden van) seksueel misbruik staan deze maatregelen beschreven in hoofdstuk 1.5.2.

Artikel 2. Melding politie



Kwaliteit laat je zien

Datum: 23-04-2024

Versie: 2

Pagina 13 van 21

De zorgboer en/of de vertrouwenspersoon doet naargelang de aard en ernst ervan aangifte bij de politie. Zij informeren de betrokken cliënt en zo mogelijk ook de (mogelijke) dader c.q. (potentiële) aangeklaagde over (het voornemen tot) deze melding c.q. aangifte.

Artikel 3. Informatie over verdere mogelijkheden klachtafhandeling

De zorgboer wijst de klager op de mogelijkheden van verdere klachtafhandeling: klachtbemiddeling en/of behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

HOOFDSTUK 4

Reglement inzake behandeling van klachten door de vertrouwenspersoon

Artikel 1. Doelstelling klachtbehandeling door de vertrouwenspersoon

De klachtbehandeling dient er in het bijzonder op gericht te zijn, dat:

- a. de aanleiding tot de te behandelen klacht wordt onderzocht;
- b. een objectieveerbare en gemotiveerde uitspraak wordt gedaan over de gegrondheid van de te behandelen klacht (naar beide partijen);
- c. aan de uitspraak eventuele aanbeveling worden verbonden, met als doel: verbetering van de kwaliteit van de zorg- of dienstverlening.

Artikel 2. Inwerkingtreding fase klachtbehandeling

De fase van klachtbehandeling door de klachtencommissie treedt in werking indien:

- a. de klager eerst mondeling daarna schriftelijk zijn klacht heeft ingediend bij de zorgboer en dit niet tot het gewenste resultaat heeft geleid en hij een schriftelijke klacht indient bij de vertrouwenspersoon.
- b. de klager zijn klacht rechtstreeks bij de vertrouwenspersoon ter behandeling indient.

Artikel 3. Positie vertrouwenspersoon

1. De vertrouwenspersoon is iemand die onafhankelijk van ZorgBoerderij Eben-Haëzer tot een beoordeling van de klacht komt.
2. De aanbevelingen van de vertrouwenspersoon naar aanleiding van een klacht gelden voor ZorgBoerderij Eben-Haëzer als zwaarwegend advies.

Artikel 4. Taken

De vertrouwenspersoon heeft de volgende taken:

- a. het in ontvangst nemen en registreren van te behandelen klachten;
- b. het informatie geven aan klager en aan aangeklaagde over de procedure van



Kwaliteit laat je zien

Datum: 23-04-2024

Versie: 2

Pagina 14 van 21

klachtbehandeling nadat de klacht ter behandeling bij de vertrouwenspersoon is ingediend;

- c. het beoordelen van de ontvankelijkheid van de te behandelen klacht;
- d. het onderzoeken van de te behandelen klacht te weten: het verzamelen van feiten en relevante stukken, horen van relevante personen en toetsen van relevante informatie;
- e. het geven van een advies van een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.
- f. het registreren van behandelde klachten.

Artikel 5. Bevoegdheden

1. De vertrouwenspersoon heeft vrije toegang tot alle relevante ruimten binnen ZorgBoerderij Eben-Haëzer met inachtneming van de elementaire beginselen met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
2. De vertrouwenspersoon kan informatie inwinnen door inzage in alle voor het onderzoek van een te behandelen klacht relevante bescheiden. Betrokken cliënt(en) (en /of hun vertegenwoordiger(s) dienen vooraf schriftelijk toestemming te geven voor inzage in hun dossier.
3. De vertrouwenspersoon kan de zorgboer en indien nodig medewerkers oproepen en horen, voor zover zij rechtstreeks bij de te behandelen klacht betrokken zijn. De medewerker tot wie een dergelijk verzoek zich richt, wordt geacht de gevraagde gegevens te verstrekken voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
4. De vertrouwenspersoon kan zich laten adviseren door interne en externe deskundigen wanneer hij van mening is dat hij niet over voldoende expertise beschikt om zich een gedegen oordeel te kunnen vormen over een te behandelen klacht.

Artikel 6. Vergoeding werkzaamheden

De vertrouwenspersoon ontvangt een van te voren overeengekomen vergoeding voor zijn werkzaamheden ter behandeling van een klacht.

Artikel 7. Indiening en ontvangst van de klacht

Een klacht wordt:

1. mondeling gemeld bij de zorgboer
 2. schriftelijk gemeld bij ZorgBoerderij Eben-Haëzer
 3. schriftelijk gemeld bij de vertrouwenspersoon
- .
- a. De ontvangst van de klacht wordt binnen een week na dagtekening van het klachtenformulier schriftelijk bevestigd aan de klager.
 - b. Bij de ontvangstbevestiging is tevens informatie ingesloten over de verdere procedure en over de rechten en plichten van de partijen en de overige bij de klachtbehandeling betrokkenen.
 - c. Van de ontvangst van de klacht en van de inhoud van de klacht doet de vertrouwenspersoon binnen een week na dagtekening van het klachtenformulier mededeling aan de ZorgBoerderij Eben-Haëzer.
 - d. Het klachtendossier wordt bewaard in het archief van de vertrouwenspersoon en ZorgBoerderij Eben-Haëzer.



Kwaliteit laat je zien

Datum: 23-04-2024

Versie: 2

Pagina 15 van 21

Artikel 8. Bepaling van de (verdere) behandeling van de klacht

1. Binnen twee weken na dagtekening van het klachtenformulier doet de vertrouwenspersoon uitspraak over de al dan niet ontvankelijkheid van de klacht. Hiervan wordt direct schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de ZorgBoerderij.
2. Een te behandelen klacht is niet ontvankelijk indien:
 - a. deze valt buiten de reikwijdte van deze regeling conform de definitiebepalingen van deze Klachtenregeling.
 - b. deze wordt ingediend door of namens een ander dan de op grond van de definitiebepalingen van de Klachtenregeling
 - c. deze anoniem wordt ingediend.
 - d. deze betrekking heeft op gebeurtenissen die aantoonbaar niet onder verantwoordelijkheid van ZorgBoerderij Eben-Haëzer valt.
 - e. deze reeds bemiddeld c.q. formeel door de vertrouwenspersoon behandeld is en zich sindsdien geen nieuwe feiten hebben voorgedaan
3. Indien de ingediende klacht tevens een aansprakelijkheidsstelling of een schadeclaim bevat wordt alleen de klacht als zodanig door de vertrouwenspersoon behandeld. De vertrouwenspersoon zal zich in geen geval uitlaten over de aansprakelijkheidsstelling c.q. de schadeclaim. De klager wordt voor de behandeling van diens aansprakelijkheidsstelling c.q. schadeclaim doorverwezen naar ZorgBoerderij Eben-Haëzer.
4. Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij door de klager wordt ingetrokken.

Artikel 9. Werkwijze bij het onderzoek van een klacht

1. De vertrouwenspersoon stelt de klager in de gelegenheid om de te behandelen klacht binnen twee weken na dagtekening van het klachtenformulier schriftelijk toe te lichten. Deze toelichting wordt opgenomen in het klachtendossier. De ZorgBoerderij ontvangt een afschrift van de toelichting
2. De vertrouwenspersoon stelt de aangeklaagde (ZorgBoerderij Eben-Haëzer) in de gelegenheid om binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht met eventuele toelichting een verweerschrift in te dienen. Het verweerschrift wordt opgenomen in het klachtendossier.
3. De vertrouwenspersoon nodigt klager en aangeklaagde uit voor een hoorzitting in verband met het onderzoek van de klacht. In verband met de aard en de ernst van de betreffende klacht kan de vertrouwenspersoon besluiten, op eigen initiatief of na een verzoek hiertoe van een van de partijen, beide partijen afzonderlijk te horen.
4. Tijdens de klachtbehandeling kunnen klager en aangeklaagde zich laten bijstaan door een door henzelf aan te wijzen persoon. Eventuele kosten voor het inroepen van bijstand geldt de bepaling in Hoofdstuk 1, paragraaf 1.7
5. Tijdens de hoorzittingen kunnen zowel de klager als de aangeklaagde (verklaringen van) deskundigen inbrengen.
6. De vertrouwenspersoon draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet-openbare karakter van de hoorzittingen.
7. Van de hoorzittingen worden verslagen opgesteld. Deze worden opgenomen in de betreffende klachtendossiers. De verslagen worden ter kennisname aan de klager en aangeklaagde toegezonden.
8. De vertrouwenspersoon zorgt dat klager en aangeklaagde gelijkkelijk over dezelfde informatie beschikken. Indien de aangeklaagde een verweerschrift heeft opgesteld,



Kwaliteit laat je zien

Datum: 23-04-2024

Versie: 2

Pagina 16 van 21

ontvangt de klager hiervan een afschrift. Wanneer partijen afzonderlijk worden gehoord, worden ze via de verslagen van de zittingen geïnformeerd over de inbreng van de andere partij. Verder hebben klager en aangeklaagde recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht en waarover de vertrouwenspersoon beschikt. Dit recht op inzage geldt voor zover de privacy van derden hiermee niet in het geding is.

9. De vertrouwenspersoon stelt een feitenonderzoek in naar aanleiding van de te behandelen klacht en het eventuele verweerschrift van de aangeklaagde. De vertrouwenspersoon verricht dit onderzoek alvorens zij beide partijen gehoord heeft en / of tijdens de hoorzitting en zo-nodig nog na de hoorzitting.
10. Het onderzoek van de te behandelen klacht wordt per direct gestaakt indien deze door de klager wordt ingetrokken. De vertrouwenspersoon stuurt hier binnen een week bericht van aan de klager, aan de aangeklaagde ZorgBoerderij Eben-Haëzer.
11. Na sluiting van het onderzoek door de vertrouwenspersoon kan de klacht niet meer ingetrokken worden.

Artikel 10. Uitspraak van de vertrouwenspersoon

1. Nadat het onderzoek van de ter behandeling ingediende klacht is afgerond komt de vertrouwenspersoon tot een uitspraak.
2. Indien de vertrouwenspersoon er niet in slaagt om binnen een maand tot een uitspraak te komen, kan hij de uitspraak over de klacht met 2 maanden verlengen.
3. De vertrouwenspersoon doet haar uitspraak binnen een week na datum van de uitspraak schriftelijk toekomen aan de klager en aan de ZorgBoerderij.
4. De schriftelijke uitspraak van de vertrouwenspersoon bevat in elk geval een met redenen omkleed oordeel over de (on)gegrondheid of gedeeltelijke gegrondheid van de klacht. De uitspraak wordt eventueel aangevuld met:
 - a. aanbevelingen met betrekking tot eventuele maatregelen ten aanzien van de aangeklaagde.
 - b. aanbevelingen met betrekking tot eventuele maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden van de betreffende klacht.
5. De schriftelijke uitspraak van de vertrouwenspersoon bevat een vermelding van de namen en de functies van de leden die aan de behandeling van de betreffende klacht hebben deelgenomen.
6. De schriftelijke uitspraak van de vertrouwenspersoon is voorzien van een datum en van ondertekening door de vertrouwenspersoon.

Artikel 11. Gevolgen van de uitspraak

1. ZorgBoerderij Eben-Haëzer deelt aan de klager, aan de betrokken cliënt indien deze niet de klager was, aan de aangeklaagde en aan de vertrouwenspersoon binnen één maand na ontvangst van de uitspraak van de vertrouwenspersoon schriftelijk mee of zij naar aanleiding van het oordeel en het eventuele advies van de vertrouwenspersoon maatregelen zal nemen en zo ja welke.
2. Bij afwijking van de in lid 1 genoemde termijn deelt de ZorgBoerderij dit met redenen omkleed mee aan de onder lid 1 van dit artikel genoemden, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.
3. Indien de ZorgBoerderij ondanks herhaald aandringen van de vertrouwenspersoon nalaat om de aanbevelingen te realiseren en er dientengevolge een situatie ontstaat of wordt



Kwaliteit laat je zien

Datum: 23-04-2024

Versie: 2

Pagina 17 van 21

gecontinueerd die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt van de kwaliteit van zorg, dient de vertrouwenspersoon dit te melden aan de Inspectie. Bij melding aan de Inspectie worden de klachtgegevens geanonimiseerd. De vertrouwenspersoon stelt de aangeklaagde en ZorgBoerderij Eben-Haëzer van te voren op de hoogte van de melding.

Artikel 12. Beëindiging werkzaamheden per klacht

1. Het klachtenformulier en alle eventuele andere tot een persoon herleidbare klachtgegevens in een klachtendossier worden maximaal vijf jaar bewaard en vervolgens vernietigd. De klachtregistratieformulieren en de klachtdossiers worden gedurende vijftien jaar bewaard ten behoeve van het kwaliteitsbeleid, en na afloop van deze periode vernietigd.

Artikel 14. Registratie /rapportage werkzaamheden klachtencommissie

1. De vertrouwenspersoon registreert de ter behandeling ingediende klacht en de niet-ontvankelijkheid c.q. het oordeel van de vertrouwenspersoon aangaande de klacht middels het klachtenregistratieformulier.
2. De vertrouwenspersoon en de ZorgBoerderij rapporteert jaarlijks vóór 1 juli aan de Verenigde Zorgboeren te Barneveld over haar werkzaamheden in het voorgaande kalenderjaar. In het verslag wordt mededeling gedaan van:
 1. Een beknopte beschrijving van de klachtenregeling
 2. De wijze waarop ZorgBoerderij Eben-Haëzer de klachtenregeling onder de aandacht van de cliënten en medewerkers heeft gebracht.
 3. Het aantal geregistreerde klachten.
 4. Het aantal klachten dat is bemiddeld.
 5. Het aantal en de aard van de door de vertrouwenspersoon behandelde klachten.
 6. De strekking van de oordelen en aanbevelingen van de vertrouwenspersoon.
 7. In welke mate de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de wettelijke regelingen.
 8. In het verslag zijn eventuele tot een persoon herleidbare klachtgegevens geanonimiseerd.

HOOFDSTUK 5

Reglement vertrouwenspersonen

Artikel 1. Doel van de functie

De vertrouwenspersoon biedt onafhankelijke en deskundige ondersteuning bij de melding/klachtopvang, en bij ondersteuning bij afhandeling van klachten over ongewenst gedrag en geschillen.

Artikel 2. Taak, functie en werkwijze



Kwaliteit laat je zien

Datum: 23-04-2024

Versie: 2

Pagina 18 van 21

- a. De vertrouwenspersoon draagt zorg voor een laagdrempelige en adequate ondersteuning van cliënten en/of hun familieleden bij de opvang van onvrede en klachten
- b. De vertrouwenspersoon geeft cliënten en/of hun familieleden, indien nodig, nazorg bij de afwikkeling van onvrede en klachten.
- c. De vertrouwenspersoon bemiddelt zelf, doet zelfstandig onderzoek en geeft een advies. In situaties waarin klager/aangeklaagde zich (nog) niet in staat voelt om zelf op te treden, zal de vertrouwenspersoon de klager/aangeklaagde op diens verzoek vertegenwoordigen.
- d. De vertrouwenspersoon heeft een signalerende rol m.b.t. het klachtenbeleid van ZorgBoerderij Eben-Haëzer en informeert/adviseert hen gevraagd en ongevraagd over knelpunten in beleid en uitvoering;
- e. De vertrouwenspersoon is op verzoek bereid om een bijdrage te leveren aan voorlichting of andere vormen van preventie aan cliënten.

Artikel 3. Plaats in de organisatie

- a. De vertrouwenspersoon is aangesteld door de ZorgBoerderij, maar is ten alle tijden onafhankelijk.
- b. De vertrouwenspersoon oefent zijn opvang en ondersteuningstaak – behoudens noodzakelijke afstemming - zelfstandig uit binnen de landelijke professionele kaders voor vertrouwenspersoon.

Artikel 4. Persoonsprofiel

- a. De vertrouwenspersoon heeft affiniteit met de doelgroep en beschikt over voldoende deskundigheid;
- b. De vertrouwenspersoon is toegankelijk, luistervvaardig en integer en beschikt over een vertrouwenwekkende, probleemoplossende, onafhankelijke houding.

Artikel 5. Informatie/Geheimhouding

- a. De vertrouwenspersoon ontvangt alle informatie die voor de uitoefening van de functie noodzakelijk is.
- b. De vertrouwenspersoon respecteert de persoonlijke levenssfeer van de klager en zal in redelijkheid en billijkheid naar derden geheimhouding betrachten.
- c. De vertrouwenspersoon vraagt de klager toestemming voor overleg met derden.
- d. De vertrouwenspersoon verstrekt de ZorgBoerderij geanonimiseerde informatie in verband met verantwoording van werkzaamheden en jaarverslaglegging;

Artikel 6. Rechtspositie

- a. De vertrouwenspersoon ontvangt, voor zover de dienst niet op declaratiebasis bij een externe professionele organisatie wordt ingehuurd, en de functie niet in dienstverband wordt uitgeoefend, voor uren en gemaakte kosten een passende (onkosten)vergoeding.



Kwaliteit laat je zien

Datum: 23-04-2024

Versie: 2

Pagina 19 van 21

Artikel 7. Rapportage vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon en de ZorgBoerderij rapporteert jaarlijks vóór 1 juli aan de Verenigde Zorgboeren te Barneveld over zijn werkzaamheden in het voorgaande kalenderjaar.



Kwaliteit laat je zien

Datum: 23-04-2024

Versie: 2

Pagina 20 van 21

Formulier klachtenbehandeling

Doel: Klachten op een doelmatige manier afhandelen en de oorzaken opsporen, zodat deze in de toekomst voorkomen kunnen worden.

Referenties Formulier 350.1 Verbeterformulier
Protocol 19 Klachtenregeling cliënten

Werkwijze:

Onder een klacht verstaan wij: 'Elke formele en informele uiting van ontevredenheid'.

	Verantwoordelijke	Stap
1.	Alle medewerkers	<p>Start: geuite klacht Gezien de complexiteit van de deelnemers, komen er regelmatig klachten voor.</p> <p>Indien een deelnemer of ouder een klacht uit, beoordeelt de betreffende medewerker en/of in samenspraak met directie en of orthopedagoog of verder onderzoek nodig is. Indien dit het geval is, vult de betreffende medewerker een Verbeterformulier in.</p> <p>Tevens wordt, waar nodig, een notitie gemaakt in het deelnemer dossier met de verwijzing naar het registratienummer van het verbeterformulier. Alle verbeterformulieren worden afgegeven aan de kwaliteitscoördinator.</p>
2.	Kwaliteitscoördinator	<p>Beoordeling De kwaliteitscoördinator beoordeelt de melding van de deelnemer. Hij bepaalt of de klacht is gegrond. Indien dit niet direct is te bepalen, wordt in overleg met de deelnemer, bepaald of de klacht gegrond was.</p>
3.	Kwaliteitscoördinator	<p>Oplossing De kwaliteitscoördinator noteert de afhandeling van de klacht en draagt zorg voor het zo snel mogelijk verhelpen van het probleem. De kwaliteitscoördinator stelt de directeur direct op de hoogte van klachten welke betrekking hebben op het gedrag van medewerkers</p>



Kwaliteit laat je zien

Datum: 23-04-2024

Versie: 2

Pagina 21 van 21

	Verantwoordelijke	Stap
4.	Directeur	<u>Informeel klacht over medewerkers</u> Indien de klacht betrekking heeft op het gedrag van de medewerkers, bespreekt directeur dit tijdens een individueel gesprek en/of tijdens een overlegmoment. Afspraken worden schriftelijk vastgelegd in het personeelsdossier.
5.	Directeur	<u>Formeel geuite klacht</u> Wanneer een deelnemer formeel een klacht uit, wordt de klachtenprocedure gevolgd. Het beleidsdocument is een bijlage van het kwaliteitshandboek. De directeur handelt de klacht vervolgens af. De directeur vult een verbeterformulier in (klacht en afhandeling), en overhandigt dit aan de kwaliteitscoördinator. Deze archiveert het formulier en maakt een aantekening in het deelnemer dossier.
6.	Kwaliteitscoördinator	Verbeterpunt Na afhandeling van de (formeel of informeel geuite klacht) worden de genomen maatregelen, zowel correctieve als preventieve maatregelen op effectiviteit beoordeeld en door de kwaliteitscoördinator op het verbeterformulier verwerkt en in een klachtendossier gearcheeerd.
7.	Kwaliteitscoördinator Directeur	Evaluatie en bijstelling Eén maal per jaar worden de klachten beoordeeld door de directeur en de kwaliteitscoördinator. Eventuele trends worden bepaald. Wanneer deze worden geconstateerd, worden er passende maatregelen genomen om herhaling van de problemen te voorkomen. Tevens wordt beoordeeld of de gekozen oplossingen doeltreffend zijn geweest.