

Protocol klachten

Mei 2020



Doel

De lezer weet waar deelnemers en/of betrokkenen terecht kunnen met eventuele klachten.

Werkwijze

- Onder een klacht wordt onder andere het volgende verstaan: een uiting van ontevredenheid over handelen of niet-handelen door (een) medewerker(s) van de Rietstulp of over het nemen of genomen hebben van een besluit dat gevolgen heeft voor de betrokkene.
- Er kan ontevredenheid en/of een klacht geuit worden door:
 - De deelnemer
 - Zijn vertegenwoordiger
 - Zijn gemachtigde
 - Zijn zaakwaarnemer
 - Zijn nabestaanden

De klager moet door de gedraging zelf geraakt zijn. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling om onvrede te uiten over zaken waar men zelf geen hinder van heeft (gehad). Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

- Een klacht wordt vaak gezien als een groot conflict maar dit willen wij als Rietstulp juist voorkomen. Als er ontevredenheid heerst over Zorgboerderij de Rietstulp, horen we dat graag vroegtijdig van de deelnemer/en of andere betrokkene. We zien graag dat er laagdrempelig contact opgenomen wordt en het ongenoegen gedeeld wordt. Ook 'kleine' tips en/of feedback is altijd welkom. Het is fijn als dit gedeeld wordt zodat wij er van kunnen leren. Er wordt bij ontevredenheid altijd naar gestreefd om gezamenlijk een oplossing te zoeken. Dit ook om graag te voorkomen dat klachten overgaan in een conflict. Indien gewenst kunnen er verschillende personen ingeschakeld worden om de klacht te bespreken, onderstaand zijn de zes mogelijkheden beschreven.
 - Een medewerker/groepsbegeleider
 - Een medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid de klacht te bespreken en indien mogelijk gezamenlijk tot een oplossing te komen.
 - De medewerker maakt de ontevreden deelnemer/betrokkene indien nodig attent op het klachtenprotocol en de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen.
 - De medewerker stelt bij in het bovenstaande geval altijd de leidinggevende op de hoogte.
 - Medewerkers bespreken onvrede van deelnemers in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat er opnieuw onvrede ontstaat.
 - De leidinggevende
 - De leidinggevende stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid de klacht te bespreken en indien mogelijk gezamenlijk tot een oplossing te komen.
 - Een klacht kan schriftelijk of per mail gestuurd worden naar info@derietstulp.nl
 - De zorgboerderij neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht contact op met de desbetreffende persoon en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld gaat worden.

- Wanneer de zorgboerderij voorziet dat de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig heeft, wordt dit schriftelijk of per mail gedeeld met de desbetreffende persoon.
- De zorgboerderij maakt zijn oordeel bekend aan de persoon op wie de klacht betrekking heeft. De zorgboerderij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen. Mochten er maatregelen genomen worden, wordt er ook aangegeven in welke termijn het gerealiseerd wordt.
- De zorgboerderij benoemt dat wanneer de desbetreffende persoon niet tevreden is met de uitkomst van de klachtenprocedure hij de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg (<https://www.iar.nl/klachtencommissie/>) dan wel de Geschillencommissie (<https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg/>) voor te leggen.
- De klachtenfunctionaris
 - Wilma van Vilsteren is de klachtenfunctionaris voor de Rietstulp en kan benaderd worden om een klacht te melden en bespreekbaar te maken. Zij is per mail bereikbaar via info@dehuppe.nl.
- De vertrouwenspersoon
 - Gertine van Ittersum is de vertrouwenspersoon van de Rietstulp en kan benaderd worden om een klacht te melden en bespreekbaar te maken. Zij is per mail bereikbaar via g.ittersum.prins@planet.nl.
- Klaver4you
 - Indien er sprake is van een individuele overeenkomst zorg kan de deelnemer en/of ouder/wettelijk vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst gebruik maken van de klachtenregeling van Klaver4you en de externe klachtencommissie waarop de coöperatie is ingeschreven. Meer informatie over de klachtenregeling en externe klachtencommissie is te vinden op de website van <https://www.klaver4you.nl>.
- Advies en klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)
 - Voor de jeugdzorg deelnemers geldt dat er altijd een onafhankelijk vertrouwenspersoon te bereiken is via Advies en klachtenbureau Jeugdzorg. Ook via deze weg is het mogelijk om een klacht te melden en bespreekbaar te maken.
- De zorgboerderij bewaart alle documenten die betrekking op hebben op de klacht in een dossier. Het dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgboerderij is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
- Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de deelnemer bewaard.
- Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten heeft een geheimhoudingsplicht.
- Voor de behandeling van klachten brengt de zorgboerderij geen kosten in rekening.
- Dit klachtenprotocol wordt bij deelnemers en betrokkenen onder de aandacht gebracht door hen bij het aangaan van de samenwerkingsovereenkomst in de algemene voorwaarden te informeren. Ook is het klachtenprotocol te raadplegen via de site van de Rietstulp.
- Het klachtenprotocol wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de zorgboerderij.