

## **Klachtenreglement De Gouden Zon**

Doelgroep : Bewoners en deelnemers

Datum vastgesteld : april 2026

---

### **1. Begripsomschrijving**

#### **Bewoner/deelnemer**

We bedoelen hier zowel bewoners van De Gouden Zon als cliënten die ambulante door ons begeleid worden. Deelnemers maken deel uit van de werkgemeenschap en kunnen ook extern wonen. Hiermee wordt tevens de vertegenwoordiger van de bewoner/deelnemer bedoeld, waarbij er vanuit wordt gegaan dat er alleen door een vertegenwoordiger kan worden geklaagd als de bewoner/deelnemer daartoe zelf niet in staat is.

#### **Zorgaanbieder**

De zorgaanbieder wordt vertegenwoordigd door de directeur-bestuurder Maurice Darwinkel. Als je een klacht hebt over een medewerker van De Gouden Zon kan je met hem in gesprek gaan en als je dat wil kan hij een bemiddelende rol spelen.

[maurice@gouden-zon.nl](mailto:maurice@gouden-zon.nl)

#### **Klacht**

Een uiting van onvrede van of namens de bewoner en/of deelnemer over de zorgverlening en/of dienstverlening of bejegening door de zorgaanbieder of door onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder werkzame personen en/of instellingen jegens de bewoner of deelnemer t.a.v. de omgang binnen De Gouden Zon en/of arbeidsomstandigheden.

#### **Medewerker**

Persoon die, al dan niet in het kader van een dienstverband, werkzaamheden verricht voor de zorgaanbieder. Hieronder vallen bijvoorbeeld ook stagiaires en vrijwilligers.

#### **Vertegenwoordiger**

Degene die door de huisgenoot/deelnemer is gemachtigd of een door de rechter benoemde wettelijke vertegenwoordiger op grond van de wet mentorschap.

#### **Klachtenfunctionaris**

Lukt het je niet om de klacht te bespreken met de persoon waar je een klacht overhebt en heeft bemiddeling door de directeur-bestuurder niets opgeleverd dan kan je contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Hij kan samen met jou je klacht goed uitwerken en samen met jou de klacht op de juiste plek bespreekbaar maken binnen de organisatie.

#### **Vertrouwenspersoon**

De persoon die door de zorgaanbieder als zodanig is benoemd in het kader van deze klachtenregeling en tot taak heeft de opvang en bemiddeling van klachten die buiten het normale klachtenprocedure vallen. Je kunt met haar ook voorvallen bespreken waar je mee zit om een klacht te voorkomen. Deze gesprekken zijn vertrouwelijk en worden met niemand binnen De Gouden Zon of daarbuiten besproken.

Onze klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon is:

Cas van Slooten

T 06 – 23 33 67 60

E [cas.vanslooten@kpnplanet.nl](mailto:cas.vanslooten@kpnplanet.nl)

## **Klachtencommissie.**

De Klachtencommissie Landbouw en Zorg is een landelijke commissie die beslist over klachten van cliënten of hun vertegenwoordigers over de zorg bij zorgboeren.

<https://www.iar.nl/klachtencommissie/>

## **2. Doelstelling van de klachtenregeling**

De klachtenregeling heeft tot doel:

- het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van bewoners en deelnemers;
- het op grond van ontvangen klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de zorgverlening en/of organisatie van de zorgaanbieder; deze signalen aanwenden voor kwaliteitsverbetering.

## **3. Indienen van een klacht**

- a. Een klacht kan binnen 1 jaar nadat de gebeurtenis plaatsvond, zowel mondeling als schriftelijk, worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Binnen zes weken zorgt hij ervoor de klacht te zijn behandeld.

Er wordt binnen De Gouden Zon naar gestreefd dat een klacht eerst besproken wordt met de medewerker op wie de klacht van toepassing is. Een klager mag ook rechtstreeks contact opnemen met de directeur-bestuurder met het verzoek een bemiddelende rol te spelen.

- b. Als de bewoner of deelnemer na het inschakelen van de klachtenfunctionaris nog steeds niet tevreden is kan hij/zij de klacht voorleggen aan de klachtencommissie.
- c. De bewoner of deelnemer is te allen tijde vrij om rechtstreeks contact op te nemen met zowel de klachtenfunctionaris als de vertrouwenspersoon.
- d. De klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon hebben voldoende tijd en mogelijkheden om hun functies binnen de stichting bekendheid en gestalte te geven.
- e. De klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon zijn gehouden tot geheimhouding van al datgene wat gedurende hun functioneren bekend is geworden en waarvan ze redelijkerwijs het vertrouwelijke karakter kunnen vermoeden.
- f. De klachtenfunctionaris ontvangt een mondelinge of schriftelijke klacht rechtstreeks van de bewoner/deelnemer of de vertegenwoordiger. Medewerkers van de instelling kunnen incidenteel een sturende rol spelen.

## **4. Taken van de klachtenfunctionaris**

- a. Het opvangen van klachten:
  - luisteren naar de klacht van de bewoner/deelnemer;
  - vaststellen wat de inhoud is van de klacht en wat de bewoner/deelnemer er mee wenst te bereiken;
  - geven van informatie over de klachtenprocedure en mogelijkheden om een klacht in te dienen;
  - bieden van ondersteuning bij het zoeken naar een oplossing van de klacht.

- b. Indien de bewoner/deelnemer dit wenst, trachten door bemiddeling tot een oplossing van de klacht te komen.
- c. Informeren van betrokkenen:
  - de klachtenfunctionaris informeert de directeur-bestuurder van de Gouden Zon over een klacht, tenzij de bewoner/deelnemer om vertrouwelijkheid heeft verzocht;
  - registreren van de werkzaamheden, uitgesplitst naar opvang en bemiddeling, met vermelding van de resultaten en bevindingen;

## **5. Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris heeft, voor zover noodzakelijk voor vervulling van haar taken, de volgende bevoegdheden:

- a. vrije toegang in de instelling, daarbij rekening houdend met de privacy en werkzaamheden van anderen;
- b. het inwinnen van informatie bij de zorgaanbieder, bij medewerker(s) van de zorgaanbieder en/of derden welke noodzakelijk is voor een goede opvang en bemiddeling; hierbij worden als voorwaarden gesteld dat het inwinnen van informatie alleen geschiedt na overleg met de bewoner/deelnemer en met betrokken medewerker(s) en ieders privacy in acht genomen;
- c. het desgewenst voeren van overleg met betrokkenen;
- d. inzage in de bewoner/deelnemersgegevens, na toestemming van bewoner/deelnemer en na overleg met de zorgaanbieder;
- e. het arrangeren van gesprekken ter bemiddeling en het daarbij desgewenst optreden als gespreksleider.

## **6. Taken vertrouwenspersoon**

Bij de vertrouwenspersoon kan je terecht voor een vertrouwelijk gesprek. Je kunt bij haar met allerlei vragen of kwesties terecht. Bijvoorbeeld:

- als je ergens mee zit en je wilt of kunt dat niet kwijt bij je assistent,
- als je vrijblijvend advies wilt hebben van iemand die niet bij je begeleiding betrokken is,
- als je meer wilt weten over de rechten die je als cliënt hebt,
- als je geholpen wilt worden bij het indienen van een klacht.

## **7. Werkwijze klachtencommissie**

Een klacht kan als volgt bij de klachtencommissie worden ingediend:

Schrijf een brief of 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**

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 worden opgevraagd: 0317-424181

Een klacht kan ook worden ingediend door het sturen van een formulier wat verstrekt kan worden door de klachtenfunctionaris. Hij kan je ook het klachtenreglement geven en ondersteunen bij het indienen van de klacht.