



Beleid & protocol 17 Klachtenreglement

Doelgroep : Alle medewerkers
Datum vastgesteld : november 2011

1. Begripsomschrijving

Huisgenoot/deelnemer

De bezoeker van de instelling. Hiermee wordt tevens de vertegenwoordiger van de huisgenoot/deelnemer bedoeld, waarbij er van uit wordt gegaan dat er alleen door een vertegenwoordiger kan worden geklaagd als de huisgenoot/deelnemer daartoe zelf niet in staat is.

Zorgaanbieder

De instelling: De Gouden Zon.
De zorgaanbieder wordt vertegenwoordigd door de directeur.

Klacht

Een uiting van onvrede van of namens de huisgenoot/deelnemer/werknemer 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 huisgenoot/deelnemer of werknemer t.a.v. de Gedragscode (B&P 4) en/of arbeidsomstandigheden.

Aangeklaagde

De personen beschreven als medewerkende waarop een ingediende klacht van toepassing is.

Appellant

De klager, de aangeklaagde of de zorgaanbieder die in beroep komt van de uitspraak van de klachtencommissie.

Verweerder

De persoon of zorgaanbieder tegen wie beroep wordt ingesteld.

Medewerkende

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 namens deze op te treden of een door de rechter benoemde wettelijke vertegenwoordiger op grond van de wet mentorschap.

Indien de niet meer in staat is zijn wil te uiten wordt hieronder verstaan een familielid of een ander persoon die blijkt heeft gegeven huisgenoot/deelnemer zeer na te staan.

1 In het reglement zal verder alleen gesproken worden over huisgenoten/deelnemer.

Klachtencommissie.

Leden van de Raad van Toezicht van Stichting De Gouden Zon

Klachtenfunctionarissen

Klachtenfunctionarissen zijn Erna Dolfing en Mark van den Berg.

Document:	Klachtenreglement	Documentnummer:	B&P 17
Beheerder:	J. van Loon	Opslaglocatie:	
Versienummer:	1	Versiedatum:	november 2012



Huisgenoten/deelnemer/medewerkervertrouwenspersoon

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. Hierna te noemen vertrouwenspersoon.

2. Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

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

3. Indienen van een klacht

- a. Een klacht kan, zowel mondeling als schriftelijk, worden ingediend bij:
- Een medewerkende, een leidinggevende, de directie/bestuur.

Er wordt binnen De Gouden Zon naar gestreefd dat een klacht eerst besproken wordt met de medewerkende op wie de klacht van toepassing is.

De medewerkenden van de stichting stellen zich daartoe klantvriendelijk op.

- De klachtencommissie, klachten kunnen hier alleen schriftelijk worden ingediend.
 - De vertrouwenspersoon
- b. De medewerkende, de leidinggevende of directeur kan de klacht doorverwijzen naar de vertrouwenspersoon en/of de klachtencommissie.
- c. De huisgenoot/deelnemer/werknemer is te allen tijde vrij zijn klacht schriftelijk voor te leggen aan de klachtencommissie. Hieraan worden door de zorgaanbieder geen nadere voorwaarden verbonden.
- d. De huisgenoot/deelnemer/werknemer is te allen tijde vrij om een stap over te slaan en/of rechtstreeks contact op te nemen met de vertrouwenspersoon.
- e. De vertrouwenspersoon heeft voldoende tijd en mogelijkheden om de functie binnen de stichting bekendheid en gestalte te geven.
- f. De vertrouwenspersoon is gehouden tot geheimhouding van al datgene wat hem/haar in zijn/haar functioneren bekend is geworden en waarvan hij/zij redelijkerwijs het vertrouwelijke karakter kan vermoeden.
- g. De vertrouwenspersoon ontvangt een mondelinge of schriftelijke klacht rechtstreeks van de huisgenoot/deelnemer of de vertegenwoordiger. Medewerkenden van de instelling kunnen incidenteel een sturende rol spelen.
- h. Indienen van een klacht geschiedt middels formulier 'Klachtenverbeterformulier'.

Document:	Klachtenreglement	Documentnummer:	B&P 17
Beheerder:	J. van Loon	Opslaglocatie:	
Versienummer:	2	Versiedatum:	Januari 2013



4. Werkwijze klachtencommissie

Een officiële klacht kan bij de klachtencommissie ingediend worden. Dit dient schriftelijk te geschieden. In dat geval wordt de naam van de klager vermeld en van degene tegen wie de klacht is gericht. Als vertegenwoordiger van een huisgenoot een klacht indient dan ook de naam en adres van de vertegenwoordiger en diens relatie tot de huisgenoot vermelden. Ook wat er reeds gedaan is met de klacht en waarom er geen oplossing is gevonden.

De klachtencommissie zendt na ontvangst van de klacht uiterlijk binnen 2 weken een bevestiging daarvan aan de klager en licht de klager in over de verdere procedure. De klachtencommissie brengt de betrokkene en de directie uiterlijk binnen twee weken op de hoogte van de ingediende klacht.

Na ontvangst van de klacht komt de klachtencommissie zo spoedig mogelijk samen om de te volgen procedure te bespreken.

Er zijn twee mogelijkheden. Een informele of een officiële behandeling.

Informele bemiddeling

De klachtencommissie kan informeel bemiddelen tussen klager en betrokkene, maar alleen als beide hiermee instemmen. De klachtencommissie kan dan een lid van de Raad van Toezicht vragen een bemiddelende rol te vervullen. Dit lid van de Raad van Toezicht probeert de standpunten en beweegredenen van beide partijen aan elkaar te verduidelijken in de hoop de klacht op die manier op te lossen. Als de problemen niet worden opgelost zal het lid van de Raad van Toezicht de klacht terugverwijzen naar de voltallige Raad van Toezicht voor een officiële behandeling van de klacht.

Officiële behandeling van de klacht

De Raad van Toezicht hoort de klager en de betrokkene en eventueel anderen of getuigen en maakt een verslag van de gesprekken. Dit is vertrouwelijk en niet bestemd voor derden. Het ter beschikking stellen van deze informatie kan slechts met toestemming van degene om wiens gegevens het gaat. Indien de klager medewerking aan het onderzoek weigert, kan dit voor de Raad van Toezicht aanleiding zijn de behandeling te staken.

Het advies

Nadat het onderzoek is afgerond vindt een standpunt bepaling plaats door de voltallige Raad van Toezicht. Dit standpunt wordt tot uitdrukking gebracht in een gemotiveerd advies. Bij gebrek aan eenstemmigheid binnen de Raad van Toezicht is het standpunt van de meerderheid beslissend. Het standpunt van de Raad van Toezicht dient binnen twee maanden na het indienen van de klacht te worden vastgesteld. De Raad van Toezicht maakt haar advies schriftelijk bekend aan de klager, betrokkene en de directie/Raad van Bestuur.

Standpunt van de directie/Raad van Bestuur

De directie/Raad van Bestuur is gehouden binnen een maand na ontvangst van het advies haar standpunt te bepalen. In principe neemt de directie/Raad van Bestuur het advies van de Raad van Toezicht over. Als de directie/Raad van Bestuur bezwaarwichtige redenen heeft om van het advies af te wijken dient er overleg plaats te hebben tussen de Raad van Toezicht, de klager en de betrokkene. Indien het standpunt van de directie/Raad van Toezicht ook na dit overleg met het bestuur blijft afwijken van het advies van de Raad van Toezicht dient zij dit met redenen omkleed schriftelijk kenbaar te maken aan de Raad van Toezicht, de klager en betrokkene. Indien het bovenstaande aanleiding geeft tot een conflictsituatie zal de Raad van Toezicht een voorstel doen voor externe bemiddeling.

Adres secretaris Raad van Toezicht:

Lisanne Claessens
Rustenburgerstraat 461-1
1072 HB Amsterdam

Document:	Klachtenreglement	Documentnummer:	B&P 17
Beheerder:	J. van Loon	Opslaglocatie:	
Versienummer:	2	Versiedatum:	Januari 2013



5. Taken van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon heeft als taken:

- a. Het opvangen van klachten:
 - luisteren naar de klacht van de huisgenoot/deelnemer/medewerker;
 - vaststellen wat de inhoud is van de klacht en wat de huisgenoot/deelnemer/medewerker 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 huisgenoot/deelnemer dit wenst, trachten door bemiddeling tot een oplossing van de klacht te komen.
- c. Informeren van betrokkenen:
 - de vertrouwenspersoon informeert de directie van de Gouden Zon over een klacht, tenzij de huisgenoot/deelnemer/medewerker om vertrouwelijkheid heeft verzocht;
 - registreren van de werkzaamheden, uitgesplitst naar opvang en bemiddeling, met vermelding van de resultaten en bevindingen;

Adres deelnemers/huisgenoten/medewerker vertrouwenspersoon:

Annette Halsema
Rijkswegwest 53
9608PB Westerbroek
0623636197

6. Bevoegdheden van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon 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 medewerkende(n) 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 huisgenoot/deelnemer en met betrokken medewerkende(n) en dat ieders privacy in acht wordt genomen;
- c. het desgewenst voeren van overleg met betrokkenen;
- d. inzage in de huisgenoot/deelnemersgegevens, na toestemming van huisgenoot/deelnemer en na overleg met de zorgaanbieder;
- e. het arrangeren van gesprekken ter bemiddeling en het daarbij desgewenst optreden als gespreksleider.

7. Adressen voor het indienen van een interne schriftelijke klacht:

Adresgegevens: Bronnegerstraat 25
9531 TG Borger
Telefoon : 0599-235817
Directie : Erna Dolfing, Anneke van Loon

Document:	Klachtenreglement	Documentnummer:	B&P 17
Beheerder:	J. van Loon	Opslaglocatie:	
Versienummer:	2	Versiedatum:	Januari 2013



8. Adres voor indienen van een schriftelijke klacht:

Bij de klachtencommissie.

9. Beroepsinstantie:

Indien de huisgenoot/deelnemer niet tevreden over de resultaten van zijn klachtbehandeling door de interne klachtencommissie is hij bevoegd binnen 6 weken nadat er een beslissing op zijn klacht door deze interne klachtencommissie is genomen, zijn klacht gemotiveerd aan een nader te noemen externe klachtencommissie voor te leggen.

Klachtencommissie Landbouw en Zorg
p/a Federatie Landbouw en Zong
Postbus 54
9780 BB Voorthuizen
www.landbouwzorg.nl

Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
Klachtencommissie Landbouw en Zorg
Postbus 245
6700 AE Wageningen
Of via e-mail: info@iar.nl

Document:	Klachtenreglement	Documentnummer:	B&P 17
Beheerder:	J. van Loon	Opslaglocatie:	
Versienummer:	2	Versiedatum:	Januari 2013