

## KLACHTENREGELING ZORGPROJECT BOERDERIJ- en HEEMKUNDEMUSEM SCHIMMERT

Versie: 01

Datum vaststelling: 15-04-2013

### **Considerans**

Deze klachtenregeling geeft uitvoering aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen. Deze wet gaat o.a. over de behandeling van klachten van cliënten en/of hun belangenbehartigers door een onafhankelijke commissie.

In deze regeling is de volgende procedure opgenomen:

Een algemene procedure voor een cliënt en/of zijn belangenbehartiger betreffende een klacht over een gedraging van iemand, die bij Zorgproject Boerderij- en Heemkundemuseum Schimmert werkzaam is, of van de organisatie zelf.

De klachtenbehandeling is op de eerste plaats gericht op een oplossing van de klacht, al dan niet via bemiddeling via de klachtfunctionaris, en genoegdoening van de klager. Daarnaast is klachtenbehandeling gericht op het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van de verleende zorg.

Deze regeling is digitaal beschikbaar via de website van het zorgproject. Eenieder die erom vraagt, zal een kopie ter hand worden gesteld.

### **Artikel 1        Begripsomschrijving**

**Klacht:** elke naar voren gebrachte uiting van onvrede over gedraging van voor/bij Zorgproject Boerderij- en Heemkundemuseum Schimmert werkzame personen, of over de organisatie zelf.

**Klager:** een cliënt of een belangenbehartiger, die namens de cliënt een klacht kenbaar maakt.

**Klachtfunctionaris:** een door het zorgproject aangewezen persoon, die een klacht kan onderzoeken en zo nodig kan bemiddelen.

**Beklaagde:** de organisatie zelf of de perso(o)n(en), die werkzaam zijn voor het project.

**Belangenbehartiger:** de (wettelijk) vertegenwoordiger of schriftelijk gevolmachtigde van een cliënt, die als zodanig bij de organisatie bekend zijn.

**Gedraging:** enig handelen of nalaten van handelen, alsmede het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt.

**Cliënt:** degene, aan wie zorg wordt verleend door de organisatie op grond van een met hem/haar, dan wel zijn/haar belangenbehartiger gesloten zorgovereenkomst.

**Commissie:** de volgens deze regeling ingestelde klachtencommissie, die de ingediende klacht onderzoekt en behandelt. Zorgproject Boerderij- en heemkundemuseum Schimmert conformeert zich als lid van de Coöperatie Limburgse Zorgboeren aan de klachtenregeling van de Federatie Landbouw en Zorg. Zij hebben een onafhankelijke landelijke klachtencommissie.

Zorgproject Boerderij- en Heemkundemuseum Schimmert: Zorgproject Boerderij- en Heemkundemuseum Schimmert en/of de aangesloten rechtspersoon, waarmee de organisatie ten aanzien van de zorgverlening samenwerkt.

Vertrouwenspersoon: de vertrouwenspersoon voor de klager.

## **Artikel 2 Procedure bij een klacht**

**Algemeen:** Het kan gebeuren, dat je een klacht hebt over de zorgboerderij, zoals vermeld onder artikel 1. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar, om je klacht kenbaar te maken. Je bent altijd vrij, om te kiezen, welke mogelijkheden je daarvoor kiest.

1. Bespreek de klacht met de zorgboer op een rustig tijdstip.
2. Maak met de zorgboer een afspraak, om over de klacht te praten. Neem eventueel je wettelijk vertegenwoordiger en/of en belangenbehartiger mee.
3. Komen jullie er niet uit, dan kun je een gesprek aanvragen met de vertrouwenspersoon van het zorgproject. Dat is dhr. John Erven.
4. Ben je alsnog niet tevreden over de afhandeling van je klacht, dan kun je je wenden tot de Klachtencommissie Landbouw en Zorg. Dat gaat als volgt in zijn werk:
  - A. Schrijf een brief naar de klachtencommissie.
  - B. Vermeld jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijk vertegenwoordiger, of van degene, die je helpt bij het opstellen van de brief.
5. In de klacht staat in ieder geval:
  - A. naam en adres van de klager;
  - B. naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie je een klacht indient;
  - C. een duidelijke omschrijving van de gebeurtenis en de reden, waarom je hier een klacht over hebt;
  - D. een beschrijving over wat je al hebt ondernomen, om tot een oplossing van de klacht te komen;
  - E. stuur je brief vervolgens naar:  
Klachtencommissie Landbouw en Zorg  
p/a Federatie Landbouw en Zorg  
Postbus 54  
3780 BB Voorthuizen.
6. De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn, dat je wordt gebeld, of dat de commissie op de zorgboerderij langskomt, om meer informatie te vragen aan jou en aan de zorgboerderij. Na enkele weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft aan, of je klacht terecht is en welke dingen de zorgboerderij en jij kunnen verbeteren.

### **Wil je meer informatie?**

Op [www.landbouwzorg.nl](http://www.landbouwzorg.nl) staat meer informatie, over hoe je een klacht kunt oplossen hoe de commissie werkt. /zie ook de brochure "Ontevreden over de geleverde gezondheidszorg" op [www.igz.nl](http://www.igz.nl)