

Protocol Klachtenprocedure

Protocol Klachtenprocedure

Opgemaakt door	Zorgboerderij Henricus Hoeve Hanneke de Vries
Doelgroep	pedagogische medewerkers
Ingangsdatum	oktober 2024
Versie	1.0

Klachtenprocedure

Bij de Henricus Hoeve staan kwaliteit en tevredenheid nauw met elkaar verbonden. Alle pedagogisch medewerkers doen hun best om de cliënten zo veilig en goed mogelijk op te vangen. Toch kan het voorkomen dat er iets mis gaat, want fouten maken is menselijk. Wanneer er misverstanden of gevoelens van onvrede over de omgang ontstaat, worden er drie fase doorlopen om de klacht mogelijk op te lossen.

Fase 1

Wanneer er ontevredenheid over de behandeling van cliënt en mantelzorger is, mag dit direct kenbaar gemaakt worden bij de desbetreffende medewerker en/of leidinggevende. Door samen in gesprek te gaan kan het probleem opgelost worden.

Fase 2

Wanneer er tijdens het gesprek niet tot een passende oplossing is gekomen voor het probleem, is het mogelijk om klacht schriftelijk te schrijven naar de interne klachtencommissie. Door een mail te sturen naar info@henricushoeve.com betreft 'klacht', wordt er binnen drie weken een antwoord gestuurd met een mogelijke oplossing voor de onvrede. Vanuit de organisatie wordt er een schriftelijke reden gegeven met daarbij het mogelijk termijn waarbinnen de oplossing gaat plaatsvinden. Bij ontvangst van een mail, wordt er vanuit de organisatie een bevestiging gestuurd en worden ouders op de hoogte gehouden betreft de procedure.

Fase 3

Als de interne klachtenprocedure niet tot een oplossing van het probleem leidt, kan men naar de landelijke klachtenregeling Landbouw en Zorg toestappen. Dit is een organisatie voor onafhankelijk advies en informatie. Via www.iar.nl/klachtencommissie kan er een klacht ingediend worden. Wanneer de Henricus Hoeve niet binnen het gestelde termijn van drie weken heeft gereageerd op de klacht of wanneer er binnen 3 weken geen gepaste overeenstemming is bereikt, kan de klacht bij het IAR ingediend worden.

Schrijf een brief of E-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.

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.

Mocht je de IAR willen benaderen, stuur dan je klacht naar:

Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
Klachtencommissie Landbouw en Zorg
Postbus 245
6700 AE Wageningen`

Elk betrokkene bij de behandeling van de klacht is verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens en informatie. Indien er in een klacht is ingediend draagt de organisatie er zorg voor dat over betreffende kalenderjaar in het eerstvolgende kalenderjaar een verslag wordt opgesteld.