



## Toelichting klachten Zorgboerderij Ingelshof

### A. Klachten van deelnemers

De bij CLZ aangesloten zorgboerderijen hanteren een eenduidig klachtenreglement m.b.t. klachten van deelnemers. E.e.a. is vastgelegd in de uitdeelbrief en het klachtenreglement, die door de zorgboerderij gebruikt dienen te worden.

- **Uitdeelbrief**

Uitdeelbrief om deelnemers te informeren over wat te doen bij een klacht.

Vanuit CLZ zijn beschikbaar:

Deelnemers kunnen zich met opmerkingen wenden tot:

De externe vertrouwenspersoon, Myriam Zeegers

[vertrouwenspersoon@ limburgsezorgboeren.nl](mailto:vertrouwenspersoon@ limburgsezorgboeren.nl)

Klachten kunnen gericht worden aan:

De klachtenfunctionaris van CLZ, Jos Hoebink

[klachtenfunctionaris@ limburgsezorgboeren.nl](mailto:klachtenfunctionaris@ limburgsezorgboeren.nl)

- **Klachtenreglement**

Een uitgebreid reglement over de wijze van de klachtafhandeling.

Ter verduidelijking van het reglement is als bijlage in het document de uitdeelbrief toegevoegd (laatste pagina's).

Dit document is gepubliceerd op de persoonlijke pagina van [www.zorgboeren.nl](http://www.zorgboeren.nl).

In de Kwaliteitsapplicatie 'Kwaliteit laat je zien' zijn eveneens een uitdeelbrief en reglement beschikbaar. Aangezien CLZ als overkoepelend orgaan bij de klachtenprocedure betrokken is, voldoen de stukken uit de landelijke applicatie echter niet en heeft CLZ in overleg met haar kwaliteitscommissie en cliëntenraad een aangepaste versie gemaakt. De zorgboerderij dient dan ook de versie van CLZ te hanteren. Dit in het kader van een eenduidige klachtenafhandeling en ook de verwijzing naar CLZ.



## **B. Klachten van medewerkers en vrijwilligers**

De zorgboerderij heeft ook een klachtenprocedure voor medewerkers en vrijwilligers beschikbaar. Hierin is vastgelegd tot wie medewerkers en vrijwilligers zich met opmerkingen en klachten kunnen wenden.

Vanuit CLZ zijn hiervoor beschikbaar:

- Myriam Zeegers als externe vertrouwenspersoon
- Jos Hoebink als klachtenfunctionaris

De landelijke klachtencommissie en geschillencommissie zijn niet beschikbaar voor medewerkers en vrijwilligers (alleen voor deelnemers).

De procedure:

Medewerkers en vrijwilligers kunnen zich met opmerkingen wenden tot:

- De externe vertrouwenspersoon, Myriam Zeegers, 06-23081200, [vertrouwenspersoon@ limburgsezorgboeren.nl](mailto:vertrouwenspersoon@ limburgsezorgboeren.nl)

Klachten kunnen gericht worden aan:

- De klachtenfunctionaris van CLZ, Jos Hoebink, 06-51225834, [klachtenfunctionaris@ limburgsezorgboeren.nl](mailto:klachtenfunctionaris@ limburgsezorgboeren.nl)

Medewerkers worden bij indiensttreding geïnformeerd over deze procedure.

## **C. Vastleggen van klachten**

Klachten worden door de zorgboerderij vastgelegd in een klachtendossier. Het bijgevoegde **klachtenformulier** wordt voor de registratie gebruikt worden.

Klachten worden door de zorgboerderij bij CLZ gemeld. Klachten die al intern zonder tussenkomst van een klachtenfunctionaris opgelost worden, hoeven niet doorgegeven te worden. Echter zodra de klachtenfunctionaris, de landelijke klachtencommissie of de geschillencommissie betrokken worden, wenst CLZ hiervan op de hoogte te zijn.