



# Klachtenreglement Zorgboerderij Sabar

## Inleiding

Vanzelfsprekend doen wij er alles aan om ervoor te zorgen dat de zorg, dienstverlening en alles daaromheen zo goed mogelijk verloopt. Toch kan het gebeuren dat er ontevredenheid is over de manier waarop dingen zijn gegaan. Wanneer dat het geval is, willen wij dat uiteraard graag horen, zodat kan worden gewerkt aan een oplossing.

Zorgboerderij Sabar heeft voor haar cliënten verschillende vormen van dienstverlening. De klachtenprocedure is afhankelijk van de dienstverlening waarvan de cliënt gebruik maakt. In dit reglement is daarom een uitsplitsing gemaakt naar de verschillende diensten.

In alle gevallen maakt de cliënt de klacht of onvrede eerst bespreekbaar met de betrokken medewerker. Als dat niet leidt tot een oplossing, kan de cliënt gebruik maken van één van onderstaande procedures, afhankelijk van de dienstverlening.

Alle informatie die we kunnen opmaken uit de klachten die geregistreerd worden, wordt geanonimiseerd gebruikt om – waar mogelijk - de dienstverlening van Zorgboerderij Sabar te verbeteren. Hieronder volgt de klachtenprocedure:

## Klachtenportaal Zorg

Zorgboerderij Sabar heeft dit deel van de klachtenregeling ondergebracht bij de instantie Klachtenportaal Zorg. Dit is een onafhankelijke klachtenbehandelaar die bedoeld is voor de behandeling van klachten die onderling niet gemakkelijk afgehandeld kunnen worden.

De gang van zaken is beschreven in een officieel reglement dat hieronder staat. Het komt in het kort op het volgende neer;

- Informeer eerst iemand binnen de directie of administratieve werknemers van Zorgboerderij Sabar over je klacht of onvrede. Indien hierbij behoefte is aan ondersteuning van het klachtenportaal, kunnen zowel de cliënt als Zorgboerderij Sabar hierom zelf een verzoek indienen bij het klachtenportaal.
- De ontvangst van de klacht zal schriftelijk worden bevestigd. Klachtenportaal Zorg start de klachtenprocedure en brengt Zorgboerderij Sabar op de hoogte van de inhoud van de klacht. In deze fase kan een klachtenfunctionaris de cliënt bijvoorbeeld ondersteunen bij het onder woorden brengen en formuleren van de klacht en oplossing, ook kunnen er gesprekken worden gevoerd waarbij de klachtenfunctionaris een bemiddelende functie heeft.
- Zorgboerderij Sabar heeft 6 weken de tijd om te zoeken naar een oplossing en dit samen met de cliënt af te stemmen/te bespreken. Na afloop van deze 6 weken, schrijft Klachtenportaal Zorg een oordeel over de klacht en eventuele vervolgstappen. Indien er meer tijd nodig is voor het opstellen van een oordeel, dan mag er 4 weken verlenging aangevraagd worden
- Door Klachtenportaal Zorg. Indien bovenstaande procedure de klacht/ onvrede niet opgelost heeft, dan mag de klacht als geschil voorgelegd worden aan een onafhankelijke Geschillencommissie. Zij doen na hoor en wederhoor van beide partijen een bindende uitspraak.
- De onafhankelijke klachtenfunctionaris van het klachtenportaal zal de klacht in behandeling nemen en samen met een geschilleninstantie de situatie onderzoeken. Hieruit zal een bindende uitspraak vloeien, waaraan beide partijen zich moeten houden. Ook kunnen er eventueel schadevergoedingen toegekend worden. Het reglement van het Klachtenportaal Zorg is op te vragen bij Zorgboerderij Sabar.



## Stappenplan procedure bij Klachtenportaal Zorg

1. Ontvangst klacht door klachtenfunctionaris Klachtenportaal Zorg
2. Eerste beoordeling van klacht door klachtenfunctionaris Klachtenportaal Zorg
3. De klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen
4. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht
5. Klachtenportaal Zorg neemt binnen vijf werkdagen telefonisch of per e-mail contact op met de klager
6. Afhankelijk van de complexiteit kiest het Klachtenportaal Zorg voor bemiddeling of directe voordracht aan de klachtencommissie
7. Indien de klager wenst dat de klacht wordt voorgedragen aan de klachtencommissie, dan wordt dat verzoek ingewilligd
8. Bij de keuze voor bemiddeling wordt de zorgverlener op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt hij/zij de mogelijkheid om verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing
9. De klager wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de zorgverlener
10. Als de indiener van de klacht tevreden is met het resultaat, is de klacht afgehandeld
11. Als bemiddeling niet leidt tot afhandeling van de klacht, komt het tot een zitting bij de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg.
12. De klachtencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding.
13. De klacht is afgehandeld.

Klachten dienen binnen 4 maanden afgehandeld te zijn.

Klachten dienen door Klachtenportaal Zorg te worden geregistreerd (vanaf proces tot de oplossing), in een jaarverslag gepubliceerd te worden en aan Zorgboerderij Sabar gemeld te worden.

Privacy van zowel de indiener als ook de beklaagde blijft door Klachtenportaal Zorg en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd. Dit klachtenreglement is in werking vanaf 1 januari 2017.

### **Klachtenportaal Zorg**

Telefoon  
0228-322205

E-mail  
[info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)