Toelichting klachtenprocedure – Vriendzaam

Bij Vriendzaam hechten we veel waarde aan open communicatie en een veilige, vertrouwde omgeving voor iedereen die betrokken is bij onze zorgboerderij. Toch kan het voorkomen dat er onvrede ontstaat. In dat geval willen we dat klachten op een zorgvuldige en duidelijke manier worden behandeld.

Vriendzaam volgt het uniforme klachtenreglement van de **Coöperatie Limburgse Zorgboeren (CLZ)**. Dit reglement is afgestemd met de kwaliteitscommissie en cliëntenraad van CLZ en geldt voor alle aangesloten zorgboerderijen.

A. Klachten van deelnemers

De klachtenprocedure voor deelnemers is vastgelegd in:

- Een **uitdeelbrief**: deze ontvangen deelnemers bij de intake. Hierin staat uitgelegd hoe zij een klacht kunnen melden.
- Een **klachtenreglement**: dit beschrijft de procedure van klachtafhandeling stap voor stap.

Beide documenten zijn opgesteld door CLZ en dienen ongewijzigd gebruikt te worden. Je vindt ze op de persoonlijke pagina van Vriendzaam op www.zorgboeren.nl én in de kwaliteitsapplicatie **'Kwaliteit laat je zien'**.

Externe ondersteuning voor deelnemers

Deelnemers kunnen bij klachten of problemen gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris:

- **Myriam Zeegers** – Externe vertrouwenspersoon (niet voor zorg vanuit de Jeugdwet)
  E-mail: vertrouwenspersoon@limburgsezorgboeren.nl
  Tel: 06-23081200
- **Jeugdstem** (voorheen AKJ) – Voor deelnemers die zorg ontvangen vanuit de Jeugdwet
  Website: www.jeugdstem.nl
- **Jos Hoebink** – Klachtenfunctionaris CLZ
  E-mail: klachtenfunctionaris@limburgsezorgboeren.nl
  Tel: 06-51225834

Indien gewenst, kan Vriendzaam ook een eigen externe vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris aanstellen, mits dit vooraf is afgestemd met CLZ.

B. Klachten van medewerkers en vrijwilligers

Vriendzaam hanteert ook een aparte klachtenprocedure voor medewerkers en vrijwilligers. Hierin is vastgelegd bij wie zij terecht kunnen met vragen, zorgen of klachten.

Externe aanspreekpunten:

- **Myriam Zeegers** – Externe vertrouwenspersoon
  E-mail: vertrouwenspersoon@limburgsezorgboeren.nl
  Tel: 06-23081200
- **Jos Hoebink** – Klachtenfunctionaris CLZ
  E-mail: klachtenfunctionaris@limburgsezorgboeren.nl
  Tel: 06-51225834

Let op: De landelijke klachten- en geschillencommissie is uitsluitend beschikbaar voor deelnemers, niet voor medewerkers of vrijwilligers.

Nieuwe medewerkers en vrijwilligers worden bij indiensttreding of aanvang van hun inzet geïnformeerd over deze procedure.

C. Vastleggen en melden van klachten

Alle klachten die binnenkomen bij Vriendzaam worden zorgvuldig geregistreerd in een intern **klachtendossier**. Hiervoor kan het standaard **klachtenformulier** gebruikt worden dat beschikbaar is via de website van CLZ.

- **Klachten die intern worden opgelost** (zonder betrokkenheid van een klachtenfunctionaris) hoeven niet gemeld te worden aan CLZ.
- Zodra de klachtenfunctionaris van CLZ, een landelijke klachtencommissie of geschillencommissie wordt ingeschakeld, wordt CLZ **altijd op de hoogte gebracht**.

Documenten en meer informatie

De volgende documenten zijn beschikbaar voor gebruik en dienen door Vriendzaam te worden toegepast:

- Uitdeelbrief deelnemers (in te vullen en uit te delen bij intake)
- Klachtenreglement CLZ

- Klachtenformulier (voor intern gebruik)

Deze zijn te vinden via de inlogpagina van www.limburgsezorgboeren.nl of beschikbaar via de coördinator van Vriendzaam.