



## **KLACHTENPROCEDURE deelnemer en ouders/verzorgers**

Stichting Zebra-Zorg wil graag adequaat reageren op tekenen van onvrede en klachten, hiervan leren en maatregelen treffen om nieuwe onvrede te voorkomen. Vanuit de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) zijn er eisen gesteld klantvriendelijke klachtenbehandeling. Het beleid bij Zebra-Zorg is erop gericht om signalen van onvrede in een vroeg stadium te signaleren en bespreekbaar te maken. Bij voorkeur wanneer er nog geen sprake is van een klacht. De korte lijnen binnen de organisatie en een oplossingsgerichte manier van werken maken dit mogelijk.

### **Bij wie kan een deelnemer en/of ouder terecht bij onvrede**

Stichting Zebra-Zorg vindt het belangrijk dat op informele wijze gevoelens van onvrede geuit kunnen worden en dat er oplossingsgericht gehandeld wordt. Een deelnemer en/of ouder kan hiervoor in gesprek met:

*1. De medewerker, stagiaire of vrijwilliger:*

In eerste instantie is het fijn als er gesproken wordt met degene waar de onvrede mee is. Vrijwilligers en stagiaires kunnen ook via de stage/vrijwilliger coördinator worden benaderd.

*2. De directie, eventueel de Raad van Toezicht*

De directie is laagdrempelig bereikbaar op kantoor, via de telefoon of de mail via : [info@zebrazorg.nl](mailto:info@zebrazorg.nl). De directie staat ten alle tijden open voor een gesprek bij onvrede/kritiek of een klacht.

*3. Vertrouwenspersoon*

Er kunnen zich vervelende gebeurtenissen of incidenten voordoen die moeilijk bespreekbaar zijn met de direct betrokkenen. In dat geval kan de vertrouwenspersoon worden ingeschakeld. Een vertrouwenspersoon gaat altijd vertrouwelijk om met de informatie.

Bij een melding of klacht hebt over ongewenst gedrag zoals agressie en geweld, seksuele intimidatie/ongewenste intimiteiten, pesten, discriminatie kan de vertrouwenspersoon een belangrijke rol spelen.

De taken van een vertrouwenspersoon bestaan onder andere uit:

- o Het verzorgen van eerste opvang wanneer je bent lastiggevallen en wanneer je hulp en advies nodig hebt.
- o Het nagaan of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is.
- o Het verstrekken van informatie over andere oplossingsmogelijkheden zoals klachtenprocedures.
- o Het begeleiden, bij het aan de orde stellen van een kwestie bij de directie of Raad van Toezicht.
- o Het doorverwijzen naar andere hulpverlenende instanties of klachtenfunctionaris.
- o Het geven van voorlichting over de aanpak van ongewenst gedrag.
- o Het adviseren en ondersteunen van directie bij het voorkomen van ongewenst gedrag.
- o Het registreren van gevallen van ongewenst gedrag.



Contactgegevens vertrouwenspersoon:

Marieke Verouden  
Telefoon: 06 – 14 58 76 16  
email: [vertrouwenspersoon@zebrazorg.nl](mailto:vertrouwenspersoon@zebrazorg.nl)

#### *4. De klachtenfunctionaris via de Federatie Landbouw en Zorg*

Stichting Zebra-Zorg maakt gebruik van de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg, een onafhankelijke klachtencommissie (<https://www.iar.nl/klachtencommissie/>). Deze commissie heeft een klachtenreglement en werkt na ontvankelijkheid van de klacht via hoor en wederhoor.

De link naar het klachtenreglement: <https://www.iar.nl/wp-content/uploads/2019/05/Reglement-Klachtencommissie-Landbouw-en-Zorg-2017.pdf>

U kunt via de volgende werkwijze een klacht indienen bij Klachtencommissie Federatie Landbouw en Zorg:

Benodigde informatie:

- 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 brief kan worden verzonden aan:  
Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.  
Klachtencommissie Landbouw en zorg  
Postbus 245  
6700 AE Wageningen  
of via e-mail: [info@iar.nl](mailto:info@iar.nl)

### **AKJ – Vertrouwenspersonen in de jeugdhulp**

Alle (pleeg)kinderen, (pleeg- of groot)ouders en verzorgers die vallen onder de Jeugdwet, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kunnen zij terecht bij het AKJ Jeugdstem– Vertrouwenspersonen in de jeugdhulp. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van het AKJ is gratis. Het AKJ is een zelfstandige stichting, onze vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van Stichting Zebra-Zorg waar de (pleeg)kinderen verblijven.

### **Wat kan de vertrouwenspersoon voor jou doen?**

Het kan gebeuren dat je ontevreden bent over de hulp die je krijgt. Als je er niet uit komt met de hulpverlener van Stichting Zebra-Zorg, neem dan contact op met een vertrouwenspersoon van het AKJ. Allereerst luisteren we naar jouw verhaal. Soms helpt dat al. In ieder geval zal de vertrouwenspersoon je verhaal altijd serieus nemen. Zij of hij informeert je over je rechten en geeft advies. Ook kan de vertrouwenspersoon je ondersteunen bij het opstellen van een klachtbrief en bij een gesprek met Stichting Zebra-Zorg.

### **Zo bereik je het AKJ**

- Bel naar 088 – 555 1000
- Chat met een vertrouwenspersoon via de website [www.jeugdstem.nl](http://www.jeugdstem.nl)



## **Klachtenbehandeling**

### Het indienen van een klacht

1. Een klacht wordt in eerste instantie ingediend bij de directie.
2. Een klacht kan worden ingediend door: de deelnemer; diens vertegenwoordiger; diens gemachtigde; diens zaakwaarnemer; diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een deelnemer wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de directie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de directie de klacht niet in behandeling. De directie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

### Bevoegdheid van directie

De directie beoordeelt of zij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar oordeel niet het geval is, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager. Indien Stichting Zebra-Zorg een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de directie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

### Ontvankelijkheid van de klacht

Stichting Zebra-Zorg verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

- a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Stichting is behandeld;
- b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds in behandeling is bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg of bij Geschillencommissie Landbouw en Zorg
- c. een gelijke klacht nog in behandeling is;
- d. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
- e. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

Indien Stichting Zebra-Zorg een klacht niet-ontvankelijk verklaart, wordt dit schriftelijk gemotiveerd bij degene die die klacht heeft ingediend.

### Werkwijze bij beoordeling van een klacht

Stichting Zebra-Zorg neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden.

Op basis van deze gesprekken bepaalt de directie de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

Bij de behandeling van een klacht neemt de directie het volgende in acht:

- a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
- b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
- c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.



## Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de directie te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

## Beoordeling klacht

De directie beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de directie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt zij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De directie meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Stichting.

Indien de directie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de directie dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Directie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De directie verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de klachtencommissie of de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de klachtencommissie of de geschillencommissie, is de directie bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

De directie zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

De directie vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg dan wel de Geschillencommissie voor te leggen.

## Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt Stichting Zebra-Zorg contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

De Stichting spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

## **Geschillen commissie**

Indien er vanuit de klacht een geschil ontstaat maakt Stichting Zebra-Zorg gebruik van de geschillencommissie van de Federatie Landbouw en Zorg. De geschillencommissie kent een formelere werkwijze. De procedure is te vinden via:

<https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg/>

Bij geschillen die worden ingediend bij de geschillencommissie wordt gevraagd om een depot te storten, alvorens het geschil in behandeling wordt genomen.



## Stichting Zebra-Zorg

-Zorg met een streepje extra-

### **Kosten**

Voor de behandeling van klachten brengt Stichting Zebra-Zorg geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

### **Evaluatie klachtenprocedure**

Stichting Zebra-Zorg evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt. De Stichting betreft bij iedere evaluatie ten minste de vertrouwenspersoon en het cliëntenberaad.

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie.

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directie ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de Raad van Toezicht.

Dit reglement treedt in werking vanaf 01-01-2020