Klachtenreglement

Dierenweide de Morige

Dagbesteding en begeleiding voor ouderen met een zorgvraag
Eigenaar: Ellen | Meewerkend partner: Edwin
Versie: oktober 2026

Inleiding

Dierenweide de Morige biedt kleinschalige, persoonsgerichte dagbesteding en begeleiding aan ouderen met een zorgvraag. Wij vinden het belangrijk dat deelnemers zich veilig, gehoord en gerespecteerd voelen. Onvrede en klachten worden serieus genomen. Dit reglement beschrijft hoe deelnemers en hun vertegenwoordigers een klacht kunnen bespreken en indienen en welke onafhankelijke mogelijkheden beschikbaar zijn.

Hoofdstuk 1 – Algemene bepalingen

Artikel 1 – Begripsomschrijvingen

Zorgboerderij: Dierenweide de Morige. Zorgboerin: Ellen, eigenaar en eindverantwoordelijke. Meewerkend partner: Edwin. Deelnemer: persoon die dagbesteding of begeleiding ontvangt of ontving. Vertegenwoordiger: persoon die bevoegd is namens de deelnemer op te treden. Mantelzorger: naaste die betrokken is bij de ondersteuning. Klacht: uiting van onvrede over begeleiding, bejegening, veiligheid, vervoer, organisatie of handelen of nalaten. Klager: persoon die bevoegd is een klacht in te dienen. Klachtenfunctionaris, vertrouwenspersoon, klachtencommissie en geschillencommissie: onafhankelijke partijen volgens de toepasselijke landelijke klachtenregeling.

Hoofdstuk 2 – Klachtopvang

Artikel 2 – Bij wie kan een deelnemer terecht?

Een deelnemer of vertegenwoordiger kan onvrede bespreken met Ellen, Edwin, de onafhankelijke vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris. De deelnemer hoeft een klacht niet eerst intern te bespreken als dat niet wenselijk is.

Artikel 3 – Bespreken van onvrede

Ellen en Edwin luisteren naar de deelnemer en zoeken samen naar een passende oplossing. Zij houden rekening met de individuele communicatie- en ondersteuningsbehoefte. Een vertegenwoordiger, mantelzorger of vertrouwenspersoon kan desgewenst aansluiten. Een klacht heeft geen negatieve gevolgen voor de begeleiding.

Artikel 4 – Onafhankelijke klachtenfunctionaris

De onafhankelijke klachtenfunctionaris geeft informatie over de klachtenprocedure, helpt bij het formuleren van klachten en kan bemiddelen. De klachtenfunctionaris handelt onafhankelijk; Ellen en Edwin beïnvloeden de inhoudelijke behandeling niet.

Hoofdstuk 3 – Klachtenbehandeling

Artikel 5 – Indienen van een klacht

Onvrede kan mondeling worden besproken. Een formele klacht kan schriftelijk of per e-mail bij Ellen worden ingediend. Dit kan door de deelnemer of een daartoe bevoegde persoon. Mantelzorgers kunnen altijd zorgen bespreken; bij formele vertegenwoordiging wordt de bevoegdheid nagegaan.

Artikel 6 – Bevoegdheid tot behandeling

Ellen beoordeelt of de klacht betrekking heeft op Dierenweide de Morige. Als de klacht een andere aanbieder betreft, wordt de klager geïnformeerd en kan met toestemming worden doorverwezen. Klachten waarvoor een bijzondere wettelijke procedure geldt, worden naar de bevoegde instantie verwezen.

Artikel 7 – Ontvankelijkheid

Een klacht wordt in beginsel behandeld als deze betrekking heeft op de dienstverlening en door een bevoegde persoon is ingediend. Bij niet-behandeling krijgt de klager een gemotiveerde schriftelijke toelichting. Wettelijke rechten blijven onverlet.

Artikel 8 – Werkwijze

Ellen neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst contact op met de klager. Besproken worden de inhoud, gewenste oplossing, betrokkenen en wijze van behandeling. Betrokkenen kunnen hun zienswijze geven. Als de klacht Ellen betreft, kan de klager onafhankelijke ondersteuning of externe behandeling zoeken.

Artikel 9 – Intrekking

De klager kan een klacht intrekken. Intrekking van een formele klacht wordt schriftelijk bevestigd.

Artikel 10 – Beoordeling en termijnen

Een formele klacht wordt zo spoedig mogelijk en in beginsel binnen zes weken beoordeeld. Indien nodig kan de termijn volgens de toepasselijke wettelijke regels met maximaal vier weken worden verlengd, met tijdige schriftelijke mededeling. Het oordeel vermeldt de behandeling, bevindingen, eventuele maatregelen en mogelijkheden voor externe vervolgstappen.

Artikel 11 – Meerdere zorgaanbieders

Wanneer meerdere zorgaanbieders betrokken zijn, wordt met de klager besproken of afstemming wenselijk is. Gegevens worden alleen rechtmatig gedeeld.

Artikel 12 – Externe klachten- en geschillenprocedure

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan de klager gebruikmaken van de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg of de toepasselijke Geschillencommissie Landbouwzorg, overeenkomstig de geldende voorwaarden en procedures. Actuele contactgegevens worden via de uitdeelbrief verstrekt.

Artikel 13 – Registratie en bewaren

Formele klachten worden geregistreerd met datum, onderwerp, acties, uitkomst en verbetermaatregelen. Klachtendossiers worden gescheiden van het zorgdossier bewaard en beveiligd. De bewaartermijn is in beginsel maximaal twee jaar, tenzij een wettelijke verplichting of gerechtvaardigde noodzaak anders vereist.

Artikel 14 – Geheimhouding

Ellen, Edwin en andere betrokkenen behandelen klachtgegevens vertrouwelijk. Informatie wordt uitsluitend gedeeld als dat noodzakelijk en rechtmatig is.

Hoofdstuk 4 – Overige bepalingen

Artikel 15 – Andere mogelijkheden

Dit reglement beperkt andere wettelijke klacht- en meldmogelijkheden niet. Calamiteiten en mogelijk geweld in de zorgrelatie worden volgens de toepasselijke meldregels behandeld.

Artikel 16 – Kosten

Het intern indienen en behandelen van een klacht is kosteloos. Ondersteuning door de onafhankelijke klachtenfunctionaris is kosteloos. Voor een geschillenprocedure kunnen kosten gelden volgens het betreffende reglement.

Artikel 17 – Bekendmaking

De klachtenregeling wordt tijdens de intake toegelicht, via een uitdeelbrief verstrekt en op verzoek beschikbaar gesteld. De informatie wordt begrijpelijk aangeboden en waar nodig toegelicht aan de vertegenwoordiger.

Artikel 18 – Evaluatie

Ellen beoordeelt de regeling minimaal eens per twee jaar en eerder indien nodig. Klachten en verbetermaatregelen worden jaarlijks geanonimiseerd geëvalueerd en waar relevant meegenomen in het jaarverslag.

Artikel 19 – Onvoorziene omstandigheden

Wanneer het reglement niet in een situatie voorziet, kiest Ellen een zorgvuldige werkwijze met respect voor de rechten van de deelnemer en toepasselijke wetgeving. Zo nodig wordt onafhankelijk advies gevraagd.

Artikel 20 – Vaststelling en wijziging

Ellen stelt als eigenaar het reglement vast en past het aan bij wijzigingen in wetgeving, landelijke regelingen of werkwijze. Betrokkenen worden over belangrijke wijzigingen geïnformeerd.

Artikel 21 – Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op de datum van vaststelling en geldt voor alle deelnemers van Dierenweide de Morige.

Vaststelling

Ellen – eigenaar / zorgboerin
Datum: oktober 2026