



KLACHTENREGLEMENT

Stichting The Horse Valley Woonzorg

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is Stichting The Horse Valley verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten (artikel 13, eerste lid, Wkkgz). De klachtenregeling is gericht op het bereiken van een voor de klager en Stichting The Horse Valley bevredigende oplossing.

Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijk orgaan dat klachten behandelt die worden ingediend over de geleverde zorg van Stichting The Horse Valley die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Deze klachtenregeling voldoet aan de gestelde eisen in de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz.

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

a. Wkkgz: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg van 7 oktober 2015, in werking getreden op 1 januari 2016.

b. Uitvoeringsbesluit Wkkgz: het Besluit houdende vaststelling van nadere regels ter uitvoering van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, in werking getreden op 1 januari 2016.

c. Zorgaanbieder: Stichting The Horse Valley Woonzorg.

d. Cliënt: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.

e. Klager: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van cliënt.

f. Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder of een schriftelijke uiting van ongenoegen over de weigering van een zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen.

g. Aangeklaagde: degene tegen wie de klacht zich richt. Dit kan een medewerker zijn, de zorgaanbieder, de directie, maar ook een vrijwilliger, uitzendkracht of persoon die anderszins tijdelijk bij de instelling werkzaam is.

h. Onafhankelijke klachtenfunctionaris: The Horse Valley draagt zorg voor een onafhankelijke externe klachtenfunctionaris en betaalt de kosten. De klachtenfunctionaris is Klachtenportaal Zorg, te bereiken via telefoonnummer 0228-322205 of e-mail info@klachtenportaalzorg.nl

i. Externe vertrouwenspersoon: een onafhankelijke vertrouwenspersoon die via VertrouwensUnie aan Stichting The Horse Valley is verbonden. De externe vertrouwenspersoon is bereikbaar via de meldingspagina: <https://melden.vertrouwensunie.nl/the-horse-valley/>

Artikel 2 Informele oplossing en indienen van een klacht

1. De cliënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij ongenoegen bij voorkeur eerst tot een medewerker van Stichting The Horse Valley om tot een informele oplossing te komen. Hierbij kan ondersteuning worden geboden door de Klachtenfunctionaris.

2. De cliënt of diens vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld om diens ongenoegen te bespreken. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.

3. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van het ongenoegen leidt of de cliënt wil rechtstreeks in gesprek met een onafhankelijk Klachtenfunctionaris, is deze klachtenregeling van toepassing. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen bij de Klachtenfunctionaris. De Klachtenfunctionaris en de cliënt of diens vertegenwoordiger proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.

4. Indien het ongenoegen niet is weggenomen, kan de cliënt of diens vertegenwoordiger een klacht indienen met ondersteuning van een onafhankelijke derde. De cliënt of diens vertegenwoordiger kan hierbij kiezen uit de volgende mogelijkheden:

a. een klacht indienen bij de onafhankelijke Klachtenfunctionaris via het klachtenformulier op www.klachtenportaalzorg.nl of per e-mail via info@klachtenportaalzorg.nl;

b. (vertrouwelijk) contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon die via VertrouwensUnie aan Stichting The Horse Valley is verbonden, via de meldingspagina: <https://melden.vertrouwensunie.nl/the-horse-valley/>

Bij het indienen en formuleren van de klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger een beroep doen op ondersteuning van de Klachtenfunctionaris of de externe vertrouwenspersoon.

5. De datum waarop de klacht is ingediend, geldt als de aanvangsdatum van de behandeltermijn, als vermeld in artikel 7 van deze klachtenregeling.

6. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, kan Klachtenportaal Zorg verlangen dat stukken worden overlegd, waaruit blijkt dat:

- a. de cliënt instemt met het indienen van de klacht door deze vertegenwoordiger;
- b. de klager daadwerkelijk tot de familiekring van cliënt behoort;
- c. de cliënt niet meer in staat is om zelf een klacht in te dienen.

7. De Klachtenfunctionaris wijst de klager op de mogelijkheid zich in de procedure te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon geniet de bescherming die een getuige in strafzaken geniet.

Artikel 3 Doel van de klachtenregeling

1. Het doel van deze klachtenregeling is het omschrijven van de procedure die wordt gevolgd bij de behandeling van klachten van cliënten of hun vertegenwoordigers, zodat gewaarborgd is dat:

- a. de positie van de cliënt, diens vertegenwoordiger of de nabestaanden wordt versterkt;
- b. er een zorgvuldige en laagdrempelige klachtbehandeling plaatsvindt;
- c. een klacht zo snel mogelijk wordt opgelost en zorgvuldig wordt afgehandeld;
- d. klachten worden gebruikt om de kwaliteit van zorgverlening te verbeteren.

Artikel 4 De Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris is in de uitvoering van zijn of haar werkzaamheden onafhankelijk.
2. De Klachtenfunctionaris heeft tot taak:
 - a. het in behandeling nemen van de klacht en het maken van een eerste beoordeling;
 - b. het doen van zorgvuldig onderzoek naar de klacht en de mogelijkheden om tot een bevredigende oplossing te komen;
 - c. de cliënt of diens vertegenwoordiger bij te staan bij het formuleren van de klacht;
 - d. de klager op diens verzoek te informeren en te adviseren over de mogelijkheden een klacht in te dienen;
 - e. Stichting The Horse Valley in kennis te stellen van de klacht;
 - f. de klager op de hoogte te houden van de voortgang van de behandeling van de klacht;
 - g. het zorgdragen voor verslaglegging van het proces van klachtbehandeling en de resultaten;
 - h. verwijzing naar de Geschilleninstantie Geschillenportaal Zorg als de klacht niet is opgelost en de klager de procedure wenst voort te zetten.
3. Bij de uitoefening van de taak komt de Klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
4. De Klachtenfunctionaris zal in het achter de klacht liggende behandeldossier geen inzage hebben zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de klager.
5. De Klachtenfunctionaris werkt op basis van het principe van hoor en wederhoor van klager en Stichting The Horse Valley. Stichting The Horse Valley is daarbij gehouden tot volledige medewerking aan de behandeling van de klacht.
6. De Klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en Stichting The Horse Valley. De Klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan dat er sprake is van partijdigheid.

Artikel 5 Behandeling van de klacht

1. Na ontvangst van de klacht verzendt de Klachtenfunctionaris zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging aan de klager.
2. De Klachtenfunctionaris kan de klager verzoeken de klacht nader schriftelijk toe te lichten, indien de klacht niet voldoende duidelijk is omschreven om in behandeling te worden genomen.
3. De Klachtenfunctionaris zendt de klacht door aan Stichting The Horse Valley en aan de aangeklaagde(n).
4. Stichting The Horse Valley stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de klacht.
5. De Klachtenfunctionaris kan, indien dat voor de behandeling van de klacht noodzakelijk is, nadere informatie opvragen bij de klager, Stichting The Horse Valley en/of de aangeklaagde.

Artikel 6 Hoor en wederhoor

1. De Klachtenfunctionaris past bij de behandeling van de klacht het beginsel van hoor en wederhoor toe.
2. De Klachtenfunctionaris kan hiertoe zowel de klager als de aangeklaagde afzonderlijk horen.
3. Indien nodig kan een gezamenlijk gesprek worden belegd met de klager, de aangeklaagde en, indien van toepassing, vertegenwoordigers van Stichting The Horse Valley.

Artikel 7 Termijnen

1. De Klachtenfunctionaris handelt de klacht binnen zes weken na ontvangst van de klacht af.
2. Indien de behandeling van de klacht meer tijd in beslag neemt, kan de Klachtenfunctionaris deze termijn één keer met vier weken verlengen. De klager en Stichting The Horse Valley worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
3. Indien ook na deze termijn de klachtenprocedure nog niet is afgerond, wordt met instemming van de klager een redelijke verdere termijn afgesproken.

Artikel 8 Intrekking van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld indien de klager de klacht schriftelijk intrekt. Als de klacht om deze reden niet verder wordt behandeld, deelt de Klachtenfunctionaris dit mee aan Stichting The Horse Valley en de klager.

Artikel 9 Bekendmaking klachtenregeling

Stichting The Horse Valley draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling bij cliënten en diens vertegenwoordigers wordt bekendgemaakt, onder andere door vermelding op de eigen website, het verstrekken van folders en het mondeling wijzen op het bestaan van de klachtenregeling in geval van een klacht.

Daarbij wordt op de website tevens verwezen naar de meldingspagina van de externe vertrouwenspersoon via VertrouwensUnie: <https://melden.vertrouwensunie.nl/the-horse-valley/>

Artikel 10 Kosten

De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze klachtenregeling geen kosten verschuldigd.

Artikel 11 Geheimhouding

De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens, behoudens de uit de wet voortvloeiende meldplicht, niet aan derden mogen worden verstrekt.

Artikel 12 Bewaarplicht

Klachtenportaal Zorg en Stichting The Horse Valley bewaren alle stukken met betrekking tot een klacht en de behandeling daarvan in een dossier, dat maximaal twee jaar wordt bewaard nadat de klacht is afgerond, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze stukken langer te bewaren.

Artikel 13 Inwerkingtreding

De klachtenregeling is per 1 juli 2025 in werking getreden bij Stichting The Horse Valley.