

Klachten procedure				
Versie 1.0	31-07-2025	Revisie	01-12-2025	
Documentsoort	Procedure	Eigenaar	Eline van Damme	

1. Inleiding

Deze procedure legt de manier uit waarop alle klachten worden vastgelegd, behandeld en opgelost. Deze procedure is er met het doel om tekortkomingen in de toekomst te voorkomen. Klachten zijn met name van cliënten afkomstig.

2. Verantwoordelijkheden

Verantwoordelijke	Verantwoordelijkheden
Elines boerenbuddy's	Vastleggen van klachten en registreren van de klachten op het meldingsformulier
Elines boerenbuddy's	Informeren van cliënt over (intern) klachtenreglement
Idem	Controleren op juiste registraties van klachten
Idem	Bepalen van de correcties en corrigerende maatregelen na de klachtafhandeling
Idem	Het beoordelen van het effect van de genomen maatregelen na de behandeling van de klacht
Idem	Vaststellen van voorzorgsmaatregelen zodat er geen klachten meer komen
Elines boerenbuddy's	Periodiek evalueren en analyseren van de klachten
Klachtenfunctionaris van ZZP-er in de Zorg.nl	Ondersteuning cliënten volgens Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (WKKGZ)

3. Beschrijving procedure

3.1 Soorten klachten

Onder klachten worden verstaan:

- (officiële) klachten van cliënten

3.2 (Officiële) klachten cliënten

Klachten van cliënten worden geregistreerd op het meldingsformulier ([zie Meldingsformulier](#)). Afhandeling van klachten vindt plaats zoals omschreven onder paragraaf 3.5. De cliënt wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van het (intern) klachtenreglement.

De zorgaanbieder heeft via de klachten/geschillencommissie een klachtenfunctionaris aangesteld. Cliënten kunnen zich met een klacht tot de klachtenfunctionaris wenden. De klachtenfunctionaris zal een cliënt, desgewenst, informeren over de wijze waarop hij/zij een klacht kan melden en zal bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen zich in kan vinden.

Als de klacht (melding) niet in onderling overleg tussen cliënt en de zorgaanbieder opgelost kan worden, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie/geschillencommissie waarbij de zorgaanbieder zich heeft aangesloten. Elines boerenbuddy's is via ZZP-erindezorg.nl aangesloten bij een klachtencommissie/geschillencommissie. De cliënt kan, zonder eerdere interne interventie, ook

rechtstreeks gebruik maken van de externe klachtencommissie/geschillencommissie. De klachtenfunctionaris zal de cliënt begeleiden bij het verdere proces van het indienen van de klacht.

3.3 Afhandeling van klachten

Klachten worden binnen een termijn van 5 werkdagen door de zorgaanbieder in behandeling genomen. De cliënt ontvangt uiterlijk 6 weken na het indienen van de klacht van de zorgaanbieder de uitslag en de eventuele vervolgacties.

Eventueel verlies, schade of diefstal van eigendommen van cliënten wordt door de zorgaanbieder in overleg met de cliënt, indien van toepassing, in samenspraak met de verzekeraar en/of politie, afgehandeld. Melding van het incident gebeurt door Elines boerenbuddy's via het formulier ([zie Meldingsformulier](#)).

Alle meldingsformulieren worden centraal beheerd. Elines boerenbuddy's draagt zorg voor een juiste registratie van de melding op het meldingsformulier en verantwoordelijk voor de afhandeling ervan.

4. Referenties

1. [Klachten en meldingen](#)
2. [Meldingsformulier](#)