

Klachtenreglement

voor cliënten op
Zorgboerderij De Zuidpunt



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen	3
Artikel 1	Begripsomschrijvingen.....	3
Artikel 1.1	Beschrijving Klachtenregeling.....	4
Hoofdstuk 2	Klachtopvang.....	5
Artikel 2	Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	5
Artikel 3	De zorgboer en eventuele medewerkers	5
Artikel 4	De vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris.....	5
Hoofdstuk 3	Klachtenbehandeling	7
Artikel 5	Het indienen van een klacht.....	7
Artikel 6	Bevoegdheid van de zorgboer	7
Artikel 7	Ontvankelijkheid van de klacht.....	8
Artikel 8	Werkwijze bij beoordeling van een klacht.....	8
Artikel 9	Stopzetting behandeling van de klacht.....	9
Artikel 10	Beoordeling klacht door de zorgboer	9
Artikel 11	Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	10
Artikel 12	Geschillencommissie en Klachtencommissie	10
Artikel 13	Archivering en bewaartermijn klachtendossier	10
Artikel 14	Geheimhouding	11
Hoofdstuk 4	Overige bepalingen.....	11
Artikel 15	Overige klacht- en meldmogelijkheden	11
Artikel 16	Kosten	11
Artikel 17	Openbaarmaking klachtenregeling.....	11
Artikel 18	Evaluatie.....	11
Artikel 19	Onvoorziene omstandigheden	12
Artikel 20	Vaststelling en wijziging regeling	12
Artikel 21	Datum van inwerkingtreding.....	12
Bijlage-Uitdeelbrief aan de cliënten op de zorgboerderij. Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.		

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. zorgboerderij:
een instelling waarin zorg wordt gecombineerd met landbouw/agrarische activiteiten
 - b. zorgboer:
een rechtspersoon of een natuurlijke persoon die een zorgboerderij in stand houdt
 - c. cliënt:
natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgboer zorg verleent of heeft verleend
 - d. klacht:
uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de zorgboer, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding
 - e. klager:
degene die een klacht indient
 - f. aangeklaagde:
degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
 - g. cliëntenraad:
de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder
 - h. vertrouwenspersoon/vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris:
degene die beschikbaar is binnen de Zorgboerderij en de organisatie hier omheen voor de opvang van klachten van cliënten
 - i. zorg:
zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet, Jeugdwet of de Wet maatschappelijke ondersteuning dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg inclusief Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.
 - j. Stichting Zorgboeren Zuid-Holland
Overkoepelende organisatie waarbij de zorgboerderij is aangesloten en waarmee gezamenlijk zorg wordt gedragen voor de cliënten op de zorgboerderij.
 - k. Zorgcoördinator
degene die binnen stichting Zorgboeren Zuid-Holland is gekoppeld aan de zorgboerderij en verantwoordelijk is voor de begeleiding van de zorgtrajecten

Artikel 1.1 Beschrijving Klachtenregeling

De zorgboer en eventuele medewerkers zetten zich in om cliënten optimale diensten te leveren. Toch kan het voorkomen dat cliënten niet tevreden zijn over de dienstverlening. In dat geval kan een klacht worden ingediend. Op deze manier kan de zorgboerderij eventuele fouten herstellen en mogelijk toekomstige klachten voorkomen. De zorgboerderij is aangesloten bij Stichting Zorgboeren Zuid-Holland. De afhandeling van klachten zal daarom altijd in samenspraak met de stichting plaatsvinden. Klachten die rechtstreeks betrekking hebben op werkzaamheden die niet op de zorgboerderij maar bij de stichting plaatsvinden, worden behandeld via het klachtenreglement van Stichting Zorgboeren Zuid-Holland (www.zorgboerenzuidholland.nl). Zie ook gegevens in de uitdeelbrief.

De klachtenregeling van de zorgboerderij bestaat uit twee onderdelen:

1. Het Reglement Klachtenbehandeling Zorgboerderij (naam zorgboerderij)
2. Bijlage: De uitdeelbrief aan de deelnemers op de zorgboerderij.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt kan zijn klacht bespreken met:

- a. de zorgboer zelf of een medewerker op de zorgboerderij
- b. de betrokken zorgcoördinator vanuit stichting Zorgboeren Zuid-Holland
- c. de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris/trouwenspersoon

Artikel 3 De zorgboer en de zorg coördinator

1. Een zorgboer stelt de cliënt die een klacht heeft in de gelegenheid om diens klacht te bespreken. De zorgboer betreft de zorg coördinator en/of anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. De zorgboer of zorg coördinator maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling van de zorgboerderij en de vertrouwenspersoon/trouwenspersoon/klachtenfunctionaris.
3. Onvrede van cliënten wordt tussen zorgboer en zorg coördinator (en eventueel in het eigen team op de zorgboerderij) besproken, met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een zorgboer of zorg coördinator vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker op de zorgboerderij of over de zorgboer/zorg coördinator zelf, stelt deze de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken.

Artikel 4 De vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris

1. De vertrouwenspersoon/trouwenspersoon/klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. is beschikbaar voor het aanhoren en van een eventuele klacht
 - b. adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt desgewenst bij het formuleren ervan.
 - c. helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun klacht.
2. De vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van de werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

3. Stichting Zorgboeren Zuid-Holland beschrijft de taken en de werkwijze van de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris verricht de werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Zowel Stichting Zorgboeren Zuid-Holland als de zorgboer onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris de werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris registreert de contacten met cliënten, de werkzaamheden die naar aanleiding daarvan zijn verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van de werkzaamheden en de bevindingen. Deze rapportage wordt uitgebracht uit aan de Raad van Bestuur van de stichting Zorgboeren Zuid-Holland. De vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris kan in de rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgboer en zorgcoördinator stellen de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris in staat om de taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van de functie.
7. Indien de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris van mening is dat de taak niet naar behoren vervuld kan worden of indien hij/zij van mening is dat hij/zij wordt benadeeld wegens de uitoefening van de functie, kan de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de stichting Zorgboeren Zuid-Holland. De stichting onderzoekt de melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgboerderij, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris wenden tot een door de stichting Zorgboeren Zuid-Holland aan te wijzen waarnemend vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de zorgboer of zorg coördinator.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris kan de cliënt worden gewezen op de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris om te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt wordt de klacht niet in behandeling genomen. De klacht wordt alsnog in behandeling genomen als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6 Bevoegdheden van de zorgboer en de zorgcoördinator

1. De zorgboer en zorg coördinator beoordelen of zij bevoegd zijn om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar hun oordeel niet het geval is, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager door de zorgcoördinator.
2. De zorgboer/zorg coördinator is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 van de Wet Zorg en Dwang en artikel 10:3 van de Wet Verplichte Geestelijke gezondheidszorg worden genoemd. Deze klachten stuurt de Stichting Zorgboeren Zuid-Holland ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Wet Zorg en Dwang of de Wet Verplichte Geestelijke Gezondheidszorg is ingesteld.
3. Indien de zorgboer en zorg coördinator een klacht niet in behandeling nemen omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de zorg coördinator de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De zorgboer en zorgcoördinator verklaren een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds in behandeling is bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg of bij Geschillencommissie Landbouw en Zorg
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. 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.
2. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaart, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd mede gedeeld aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht wordt door de zorg coördinator contact opgenomen 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 zorg coördinator de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de zorgcoördinator het volgende in acht:
 - a. de klacht, de voortgang van de behandeling en de afhandeling van de klacht worden tijdens het proces schriftelijk gedeeld met het bestuur van Stichting Zorgboeren Zuid-Holland
 - b. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - c. 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.
 - d. De zorg coördinator betreft het bestuur bij de behandeling van de klacht indien zij dit noodzakelijk acht voor de voortgang van de behandeling
 - e. 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.

Artikel 9 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 te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door zorg coördinator

1. De zorg coördinator beoordeelt (eventueel samen met de zorgboer) klachten zo spoedig mogelijk. Indien zij voorzien dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, delen 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 zorg coördinator 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.
2. Indien de zorgcoördinator concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt zij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgcoördinator geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. Zij verzoekt de klager om haar 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 zorg coördinator (eventueel in overleg met de zorgboer) bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De zorgcoördinator zendt het oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft en geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, motiveert het 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.
4. De zorg coördinator 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 bestuurder van de Stichting Zorgboeren Zuid-Holland, de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg dan wel de Geschillencommissie voor te leggen. De zorg coördinator vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt

het adres en de website van de Stichting Zorgboeren Zuid-Holland, de klachtencommissie en de geschillencommissie.

Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. 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 de zorgcoördinator contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De zorg coördinator 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.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning, jeugdhulp en langdurige zorg.

Artikel 12 Geschillencommissie en Klachtencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, kan de klager de klacht voorleggen aan het bestuur van Stichting Zorgboeren Zuid-Holland, de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg, dan wel een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Landbouw en Zorg van De Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De zorg coördinator bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een klachtendossier. Een klachtendossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgcoördinator is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het cliëntdossier van de cliënt bewaard.

Artikel 14 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Door aansluiting bij stichting Zorgboeren Zuid-Holland heeft de zorgboerderij zich verbonden aan het klachtenreglement van deze stichting. Indien gewenst kan de klager er voor kiezen de klacht rechtstreeks in te dienen bij stichting Zorgboeren Zuid-Holland. Het klachtenreglement is te vinden op website: www.zorgboerenzuidholland.nl

Artikel 16 Kosten

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

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

De zorgboer/zorg coördinator brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de zorgovereenkomst te attenderen op deze regeling via de uitdeelbrief Landelijke Klachtenregeling Landbouw en Zorg die in de cliënteninformatiemap wordt verstrekt. Ook kan desgevraagd tussentijds een exemplaar van de regeling worden verstrekt en de regeling wordt op de website van de zorgboerderij op www.zorgboeren.nl geplaatst.

Artikel 18 Evaluatie

1. De Stichting Zorgboeren Zuid-Holland evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als men dit wenselijk vindt.
2. Bij iedere evaluatie wordt ten minste de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris, de Raad van Advies en de cliëntenraad betrokken die verbonden zijn aan Stichting Zorgboeren Zuid-Holland.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist Stichting Zorgboeren Zuid-Holland in gezamenlijkheid met de zorgboer.

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

Voorgenomen besluiten of suggesties van de zorgboer tot vaststelling of wijziging van deze regeling, legt de Stichting Zorgboeren Zuid-Holland voor aan de cliëntenraad en de adviesraad.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 15-07-2020