

Klachtenreglement deelnemers zorgboerderij Nieuw-Oostvliet

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen.....	1
Artikel 1 Begripsomschrijvingen.....	1
Hoofdstuk 2 Klachtopvang.....	2
Artikel 2 Bij wie kan een deelnemer terecht als hij ontevreden is?	2
Artikel 3 De zorgboer, de zorgboerin en de vrijwilliger	2
Artikel 4 De klachtenfunctionaris	2
Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling.....	3
Artikel 5 Het indienen van een klacht	3
Artikel 6 Bevoegdheid van de zorgboer	3
Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht	3
Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht	4
Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht	4
Artikel 10 Beoordeling klacht door de zorgboer	4
Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	5
Artikel 12 Geschillencommissie en klachtencommissie	5
Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	5
Artikel 14 Geheimhouding	5
Hoofdstuk 4 Overige bepalingen	5
Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden	5
Artikel 16 Kosten	5
Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling	6
Artikel 18 Evaluatie	6
Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden	6
Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling	6
Artikel 21 Datum van inwerkingtreding	6

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;
 - b. zorgboer/zorgboerin: een rechtspersoon of een natuurlijke persoon die een zorgboerderij in stand houdt;
 - c. deelnemer: 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 deelnemer, door de zorgboer/zorgboerin of door de vrijwilliger die op de zorgboerderij werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de zorgboer, al dan niet in combinatie met een 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. klachtenfunctionaris: iemand die door de zorgboerderij is aangesteld en belast is met de opvang van klachten van deelnemers;
- h. 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 inclusief Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de deelnemer.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

Een deelnemer kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. degene over wie hij niet tevreden is (dus de vrijwilliger, de zorgboer of zorgboerin);
- b. de zorgboer of zorgboerin;
- c. de klachtenfunctionaris;
- d. de vertrouwenspersoon.

Artikel 3 De zorgboer, de zorgboerin en de vrijwilliger

1. De zorgboer, de zorgboerin of vrijwilliger stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De zorgboer, de zorgboerin of de vrijwilliger betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de deelnemer daartegen geen bezwaar maakt.
2. De zorgboer of de zorgboerin maken ontevreden deelnemers zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Zorgboer en zorgboerin (en vrijwilliger) bespreken onvrede van deelnemers met elkaar met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een deelnemer de zorgboer/zorgboerin vertelt dat hij ontevreden is over de zorgboer/zorgboerin of de vrijwilliger, stelt de eerstgenoemde de deelnemer in de gelegenheid om de onvrede met hem/haar te bespreken. Degene waar het om gaat is bij dit gesprek aanwezig tenzij de zorgboer/zorgboerin dit niet wenselijk vindt.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert zo nodig deelnemers, de vrijwilliger en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt deelnemers en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op het herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen.

4. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met deelnemers, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapport aanbevelingen opnemen.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de zorgboer.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de deelnemer;
 - 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 deelnemer wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de zorgboer 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 zorgboer de klacht niet in behandeling. De zorgboer neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht op te lossen met behulp van de klachtenfunctionaris.

Artikel 6 Bevoegdheid van de zorgboer

1. De zorgboer beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De zorgboer 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 geestelijke gezondheidszorg genoemd worden. Deze klachten stuurt de zorgboer 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 een klacht niet in behandeling neemt, omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de zorgboer de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van de klacht.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De zorgboer verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de zorgboer is behandeld;
 - b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds in behandeling is bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg of bij de 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.

3.

Indien de zorgboer een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De zorgboer 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 zorgboer 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 zorgboer 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;
 - 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.

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 aan de zorgboer te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de zorgboer

1. De zorgboer beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien dat de zorgboer voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrekken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgboer 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 zorgboer.
2. Indien de zorgboer concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de zorgboer dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgboer geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De zorgboer 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 zorgboer bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De zorgboer 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.

4. De zorgboer 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.

4.

De zorgboer vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van 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 zorgboer contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De zorgboer spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk 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 en jeugdhulp.

Artikel 12 Geschillencommissie en Klachtencommissie

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 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 zorgboer bewaart alle bescheiden met betrekking tot de klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgboer is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de deelnemer bewaard.

Artikel 14 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van de 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

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 16 Kosten

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

5.

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

De zorgboer brengt deze regeling onder de aandacht van de deelnemers en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling o.a. via de uitdeelbrief Landelijke Klachtenregeling Landbouw en Zorg, door hen desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken.

Artikel 18 Evaluatie

1. De zorgboer evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als dit wenselijk is.
2. De zorgboer betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de zorgboer.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 31-3-2018.

