

# Klachtenreglement

## Deelnemers Zorgboerderij 't Schöttincksflief

### Inhoudsopgave

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

## **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 : 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. medewerker : een natuurlijke persoon welke zorg verleend in opdracht van de zorgboerderij, in dienst, als vrijwilliger en stagair
- e. 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 of door een persoon die voor de zorgboerderij werkzaam is, welke mondeling wordt aangegeven bij de zorgboer
- f. klager : degene die een klacht indient
- g. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
- h. vertrouwenspersoon : een natuurlijke persoon welke namens de zorgboerderij is aangesteld voor de deelnemers en het belang van de deelnemers van de zorgboerderij
- i. klachtenfunctionaris : degene die namens de zorgboerderij belast is met de opvang van klachten van deelnemers;
- j. 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 deelnemer.

## **Hoofdstuk 2 Klachtopvang**

### **Artikel 2 Bij wie kan een deelnemer terecht als hij/zij ontevreden is?**

Een deelnemer kan zijn of haar ontevredenheid bespreken met:

- a. een of beide zorgboeren
- b. de medewerker (stagier, vrijwilliger) over wie hij niet tevreden is in het bijzijn van een van de zorgboeren;
- c. de deelnemer over wie hij of zij niet tevreden is in het bijzijn van een van de zorgboeren
- d. de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij
- e. de klachtenfunctionaris van de zorgboerderij

### **Artikel 3 De medewerker en de zorgboer**

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem of haar te bespreken. De medewerker betreft minimaal een van de zorgboeren bij het gesprek om tot de oplossing van de onvrede te komen.
2. Medewerkers maken ontevreden deelnemers zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van deelnemers met de zorgboeren met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een deelnemer een van de zorgboeren vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de zorgboer de deelnemer in de gelegenheid om de onvrede met hem of haar te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de zorgboer of de deelnemer dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een van de zorgboeren.

### **Artikel 4 De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert deelnemers, medewerkers 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 herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem of haar doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

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

## **Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling**

### **Artikel 5 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht wordt mondeling aangegeven bij de zorgboer.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de deelnemer;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. 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 vertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris is de zorgboer bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de vertrouwenspersoon of 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 informeel op te lossen.

### **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 mondeling en desgevraagd 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 verplichte 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 zijn 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 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.
2. Indien de zorgboer een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit mondeling en desgevraagd schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

### **Artikel 8      Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

1. De zorgboer gaat bij voorkeur direct in gesprek met de klager, maar wanneer dit niet mogelijk is neemt hij of zij 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 of door diens directe collega
  - 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 mondeling en desgevraagd 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 de zorgboer voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij 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 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 mondeling en desgevraagd 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. 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 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 en jeugdhulp.

## **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 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 een 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 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**

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

### **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**

Bij het aangaan van de overeenkomst ontvangen deelnemer en hun vertegenwoordiger:

1. de uitdeelbrief Klachten, aan deelnemers van Zorgboerderij 't Schöttincksflieer
2. een exemplaar van het Klachtenreglement Deelnemers Zorgboerderij 't Schöttincksflieer

Tevens staat het "Klachtenreglement Deelnemers Zorgboerderij 't Schöttincksflieer" op de website van de zorgboerderij.

### **Artikel 18 Evaluatie**

1. De zorgboer evalueert deze klachtenregeling binnen drie jaar na inwerkingtreding.
2. De zorgboer betreft bij iedere evaluatie de vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris.

### **Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden**

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

### **Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de zorgboer.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de zorgboer ter advisering voor aan de vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris.

### **Artikel 21 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 18/09/2024