

Bijlage 3.3.8 Klachtenreglement Stichting Landzijde

Landzijde wenst optimale dienstverlening te leveren!

Inleiding:

Om de dienstverlening op acceptabele wijze tot stand te brengen en voorwaarden te scheppen voor de deelnemende bedrijven, cliënten en hun verwijzers is een 2-tal reglementen opgesteld.

1. Privacyreglement
2. Reglement klachtenbehandeling

Beide reglementen liggen ter inzage bij:

- Landzijde kantoor Willem Eggertstraat 7
1441 CH Purmerend
Tel. 0299 – 474118
- Bij alle individuele zorgboerderijen. Deze reglementen zijn onderdeel van het bedrijfsdossier.

Gebruik maken van een voorziening:

Indien iemand van de hierboven vermelde regelingen gebruik wenst te maken dient de in het reglement aangegeven procedure gevolgd te worden.

Bekendheid met regelingen:

Landzijde verplicht zich om aan alle deelnemende bedrijven en cliënten deze notitie ter hand te stellen. Op verzoek kan een plaatsende instantie ook over een exemplaar beschikken. Landzijde verplicht zich om de handhaving van de reglementen blijvend onder de aandacht te brengen van zowel de cliënten als de aangesloten boerderijen.

Bijlagen:

Van elk reglement is een beknopte beschrijving aan deze notitie toegevoegd.

Beschrijving Privacyreglement:

Het Privacyreglement schrijft voor hoe Stichting Landzijde en de deelnemende bedrijven met de persoonsgegevens omgaan van de cliënten die zij begeleiden.

Privacyreglement:

Landzijde en de deelnemende bedrijven begeleiden cliënten. Om dit goed te kunnen doen, hebben de deelnemende bedrijven allerlei gegevens nodig van de cliënten. Van elke cliënt wordt daarom een persoonsdossier aangelegd. Hierin staan de noodzakelijke gegevens zoals naam, adres en telefoonnummer, indicatiebesluit, functioneringsplan, door de cliënt zelf of door vertegenwoordiger van de cliënt aangeleverde documenten, maar ook informatie over de gevolgde scholing en het arbeidsverleden.

Alle informatie die nodig kan zijn om iemand optimaal dagbesteding te bieden, te begeleiden en eventueel te bemiddelen naar een andere vorm van zorg of werk wordt verzameld en volgens geldende normen opgeborgen.

Ook op de aangesloten agrarische bedrijven is een cliëntdossier aanwezig. Dit dossier is op elk moment voor de cliënt in te zien en is op de zorgboerderij uitsluitend beschikbaar voor de eindverantwoordelijke de zorgboer(in) die ook de zorgovereenkomst meegetekend heeft.

In 2018 zal het elektronisch cliëntdossier (ECD) worden ingevoerd. Dit vervangt de papieren dossiers. Met het werken in het ECD is door middel van (bewerkers)overeenkomsten geborgd hoe en welke medewerkers van Landzijde, de zorgboerderij en de cliënt zelf bij informatie over/van de cliënt kunnen komen.

Toestemming geven:

Er wordt geen informatie over cliënten verstrekt aan anderen of ingewonnen bij anderen zonder toestemming van de cliënt.

Rechten van cliënten:

Cliënten hebben recht op inzage, correctie wijziging, aanvulling en verwijdering van bepaalde persoonsgegevens in het eigen persoonsdossier en in het ECD. Indien zij hier gebruik van wensen te maken kunnen zij dit (met een geldig legitimatiebewijs) aangeven bij de directie van Landzijde.

Wie heeft toegang tot het persoonsdossier:

Zowel op de boerderij als op kantoor van Landzijde worden de persoonlijke gegevens van de cliënt in een daartoe geschikte afsluitbare kast zo bewaard dat onbevoegde derden hier geen toegang toe hebben.

Landzijde heeft vastgelegd welke personen welke bevoegdheden hebben met betrekking tot het gebruik van de persoonsdossiers.

Deze dossiers zijn alleen toegankelijk voor direct betrokken medewerkers van Stichting Landzijde. Het betreft hier de zorgcoördinatoren, de administratie en de bestuurders.

De bestuurders geven opdracht aan de accountant (jaarlijks) en aan een externe auditor (4 x jaar) om de dossiers op volledigheid te controleren.

De zorgcoördinatoren en de administratie mogen de persoonsgegevens van de cliënten in de dossiers (de papieren dossiers, in 2018 overgaand naar het ECD) inzien, wijzigen en nieuwe gegevens toevoegen.

1. Beschrijving Reglement Klachtenbehandeling:

Klachtenregeling:

Alle medewerkers van Stichting Landzijde zetten zich in om cliënten en opdrachtgevers optimale diensten te leveren. Toch kan het voorkomen dat cliënten of opdrachtgevers niet tevreden zijn over de dienstverlening. In dat geval kan een klacht worden ingediend. Op deze manier kan de organisatie eventuele fouten herstellen, leren en mogelijk toekomstige klachten voorkomen. Het uitgangspunt is dat Landzijde de dienstverlening steeds verder wil verbeteren.

De klachtenregeling van Stichting Landzijde bestaat uit vier onderdelen:

- De klachtenposter en informatie over keuzemogelijkheden bij een klacht.
- Het Reglement Klachtenbehandeling Landzijde.
- Landelijk Klachtenreglement.
- De Geschillencommissie Landbouw en Zorg

1. Klachtenposter

Op elke zorgboerderij is duidelijk zichtbaar voor cliënten de Landzijde klachtenposter opgehangen. Bij het aangaan van een zorgovereenkomst wordt deze klachtenposter meegestuurd.

Op de klachtenposter staan weergegeven welke keuzemogelijkheden een cliënt heeft om een klacht in te indienen, een vertrouwenspersoon te spreken of bij klacht ondersteund te worden.

De centrale boodschap van Landzijde, dus ook op de poster, is:

Je kunt altijd zelf bepalen op welke manier en aan wie jij als eerste jouw klacht kenbaar maakt.

Wat je kunt doen bij een klacht:

- Bespreek op een rustig tijdstip, als jij je vertrouwd voelt, de klacht met de zorgboer en/of zorgboerin of medewerker van de zorgboerderij

of

- Meld je klacht bij Stichting Landzijde. De klachtenregeling van Landzijde zal dan worden gevolgd. Landzijde maakt met jou een afspraak om over de klacht te praten. Laat je in dit gesprek ondersteunen door bijv. je ouder(s), partner, vertegenwoordiger(s), vertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris. Landzijde kun je bereiken op telefoonnummer 0299-474118 of per e-mail: info@landzijde.nl

of

- Heb je hulp nodig bij het indienen van jouw klacht? Neem contact op Peter Hardewijn. Hij is de klachtenfunctionaris die zowel onafhankelijk is van de zorgboerderij als van Landzijde. Hij wil jou graag helpen bij het indienen en ondersteunen van jouw klacht.

Hij is telefonisch op 06-51447600 en via e-mail op mail@beeldenvermogen.eu bereikbaar.

of

- Ga een gesprek aan met de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Ook hiervoor is Peter Hardewijn beschikbaar
Hij is telefonisch op 06-51447600 en via e-mail op mail@beeldenvermogen.eu bereikbaar.

of

- Ben je jonger dan 18 jaar en heb je ondersteuning of begeleiding nodig van een vertrouwenspersoon van het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg? Hiervoor is het AKJ beschikbaar. Dit bureau kun je bereiken op 088-5551000

of

- Je kiest er voor om je klacht rechtstreeks in te sturen naar de Federatie Landbouw en Zorg.
Dan schrijf je een brief naar de Landelijke Klachtencommissie.
Informatie hierover is beschikbaar op de website: www.landbouwzorg.nl

of

- Je kiest er voor om jouw klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Landbouw en Zorg.
Informatie hierover is beschikbaar op de website: www.landbouwzorg.nl

Let op:

Wanneer je er voor kiest om je klacht in te dienen bij Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg

(zowel bij de Landelijke Klachtencommissie als bij de Geschillencommissie) vermeld dan in de brief:

- jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief;
- de naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie je een klacht indient;
- een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt;
- de reden waarom je hier een klacht over hebt;
- een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Stuur je brief naar:

Stichting Geschillen in de landbouw c.a.

Klachtencommissie Landbouw en Zorg

Postbus 245, 6700 AE Wageningen

Of e-mail: info@iar.nl

De Landelijke Klachtencommissie of de Geschillencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij langskomt om meer informatie te vragen aan jou en aan de zorgboerderij. Na een paar weken krijg je bericht. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen de zorgboerderij en/of jij zouden kunnen verbeteren.

Wil je meer informatie?

Op www.landbouwzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen en hoe de Landelijke Klachtencommissie en de Geschillencommissie werken. Ook bij Stichting Landzijde is de officiële procedure van bovenstaande werkwijze op te vragen.

2. Reglement Klachtenbehandeling Landzijde

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

De Stichting: Stichting Landzijde.

Klager: De natuurlijke persoon – niet in dienst zijnde van de stichting – of de rechtspersoon die overeenkomstig dit reglement een klacht ingediend heeft bij de stichting.

Klacht: Een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen, over een gedraging of het nalaten daarvan door een medewerker van de stichting of een persoon van een deelnemend bedrijf voor zover deze gedragingen of het nalaten daarvan betrekking hebben op een aangelegenheid die bij de Stichting in behandeling is geweest en waarbij de klager direct betrokken is geweest voor de stichting.

Artikel 2 Doel

Het doel van dit reglement is het, op basis van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de zorg (WKKGZ), geven van regels voor de behandeling van klachten door de stichting.

Artikel 3 Indienen van een klacht

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de stichting zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de stichting.

Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend. Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht door de stichting schriftelijk vastgelegd, waarmee de klacht als een schriftelijke klacht wordt beschouwd en moet voldoen aan de bepalingen in lid 4;

Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging of het nalaten daarvan jegens de klager en voldoet aan de eisen van het vierde lid van artikel 3, zijn de artikelen 4 tot en met 15 van toepassing.

Een schriftelijke klacht wordt ondertekend door de klager en bevat tenminste:

- De naam en het adres van de klager;
- De dagtekening;
- Een omschrijving van de gedraging of het nalaten daarvan, waartegen de klacht is gericht.

Indien de schriftelijke ingediende klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, draagt de klager op verzoek van de

stichting zorg voor een vertaling. De artikelen 4 tot en met 15 zijn eerst van toepassing na ontvangst van de vertaling.

Artikel 4 Klachtenregistratie

Klachten worden in een daartoe bestemd register geregistreerd.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging

Aan de klager wordt binnen drie werkdagen na de ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht gezonden. Deze ontvangstbevestiging omvat tenminste:

- Een beschrijving van de procedure van de behandeling van de klacht;
- De te verwachten behandelingsduur van de klacht.

Artikel 6 Niet verplicht tot behandeling van klacht

De Stichting is niet verplicht de klacht te behandelen, indien zij betrekking heeft op een gedraging of het nalaten daarvan;

Waarover reeds eerder een klacht is gediend die met inachtneming van de artikelen 3 en volgende is behandeld;

Die langer dan een jaar voor de indiening heeft plaatsgevonden;

Zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van een officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van het feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

De Stichting is niet verplicht de klacht te behandelen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de schriftelijk ingediende klacht, in kennis gesteld.

Artikel 7 Afschrift klacht

Aan degene op wiens gedraging of het nalaten daarvan de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 8 Intrekking van de klacht

De klacht kan door de klager worden ingetrokken.

Intrekking van de klacht geschiedt schriftelijk, tenzij bijzondere omstandigheden zich tegen een schriftelijke intrekking verzetten.

Aan de klager wordt binnen drie werkdagen na ontvangst van de intrekking van de klacht een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de intrekking gezonden.

Na intrekking wordt de klacht uit het klachtenregister, als bedoeld in artikel 4 onder a., verwijderd.

Artikel 9 Termijn van behandeling

De klacht wordt, behoudens bijzondere omstandigheden, binnen zes weken na ontvangst van de klacht afgehandeld.

Indien de klacht niet binnen de termijn, als genoemd in het eerste lid, kan worden afgehandeld, wordt dit voor het einde van de termijn aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk medegedeeld door middel van een gemotiveerd bericht, waarin een nieuwe behandelingstermijn is opgenomen.

De nieuwe behandelingstermijn, als bedoeld in het tweede lid, bedraagt ten hoogste vier weken.

Artikel 10 Behandeling van de klacht

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging of het nalaten daarvan waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

De behandeling van de klacht geschiedt onder verantwoordelijkheid van de Stichting.

De Stichting zorgt voor de schriftelijke behandeling van de klacht binnen de in artikel 9 gestelde termijn.

Artikel 11 Hoor en wederhoor

De Stichting stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te zullen maken van het recht te worden gehoord.

Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 12 Beslissing

De Stichting stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die de stichting daaraan verbindt.

De beslissing op de klacht geeft een oordeel over het feit of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden door de stichting als beschreven in de klacht, al dan niet behoorlijk is geweest.

Bij het tot stand komen van een oordeel over de klacht wordt getoetst of de wijze van uitvoering voldoende zorgvuldig jegens de klager is geweest en of zij heeft plaatsgevonden met afweging van alle in aanmerking komende belangen.

Artikel 13 Geen oordeel

In die gevallen waarin het redelijkerwijs niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel kan worden gebaseerd, kan de behandeling van de klacht worden afgerond zonder een oordeel uit te spreken.

Een beslissing, als bedoeld in het eerste lid, wordt niet genomen dan nadat ter zake een gedegen onderzoek heeft plaatsgevonden.

Artikel 14 Rapportage

De Stichting rapporteert in haar jaardocument over de uitvoering van dit reglement. De klachtenrapportages zijn ter inzage beschikbaar voor de opdrachtgevers van de Stichting. De Stichting rapporteert aan de centrale cliëntenraad over de aard, de uitkomst en de eventueel genomen maatregelen betrekking hebbende op de klacht(en).

Artikel 15 Evaluatie

Jaarlijks wordt er een evaluatie gemaakt van de in het voorgaande kalenderjaar afgehandelde klachten, onder verantwoordelijkheid van de bestuurders van de stichting. In de evaluatie wordt de trend vastgesteld ten aanzien van het aantal klachten, de oorzaak, het oordeel, de regio en de behandelingsduur.

In de evaluatie wordt tevens een overzicht gegeven van de benodigde correctieve en preventieve maatregelen om de opgestelde kwaliteitscriteria te kunnen waarborgen. In de evaluatie wordt een overzicht gegeven van de resultaten en verbeteringen.

3. Landelijk klachtenreglement

Alle zorgboerderijen met het keurmerk van de Federatie Landbouw en Zorg kunnen gebruik maken van de Landelijke Klachtencommissie. Dit betekent dat alle cliënten van alle zorgboerderijen die bij Landzijde zijn aangesloten gebruik kunnen maken van deze commissie.

Op pagina 4 van dit stuk is onder de kop 'Wat je kunt doen bij een klacht' te lezen welke informatie er gegeven dient te worden.

Voor meer informatie over en het reglement van de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg zie: <https://www.iar.nl/klachtencommissie/>

4. Landelijke Geschillencommissie Landbouw en Zorg

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) geldt voor zorgaanbieders. Iedereen die zorg verleent die wordt gefinancierd uit de WLZ, moet zijn aangesloten bij een erkende Geschillencommissie. Landzijde is met de Federatie Landbouw en Zorg van mening dat deze Commissie beschikbaar moet zijn voor alle cliënten die gebruik maken van de zorgboerderij ongeacht de financieringsachtergrond van de aan hen verleende zorg. Deze commissie functioneert naast de Landelijke Klachtencommissie. Anders zouden er verschillen binnen de sector/op de zorgboerderij kunnen ontstaan in de klachtenafhandeling tussen cliënten (bijv. tussen WMO en WLZ gefinancierde zorg).

De Geschillencommissie houdt zitting op een centrale locatie. Bij het indienen van een geschil moet er een bijdrage worden gestort en de behandeling vindt plaats op een centrale plaats in het land.

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwwzorg zie: <https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwwzorg/>

De Geschillencommissie kent een formelere procedure dan de Klachtencommissie. De Geschillencommissie neemt juridisch bindende beslissingen. Bij de Geschillencommissie kun je bijvoorbeeld ook terecht met financiële claims.

Schrijf een brief of E-mail naar de Geschillencommissie Landbouwzorg.

Vermeld in de brief:

- Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief;
- De naam, adres en telefoonnummer van Landzijde of de zorgboerderij en de persoon met wie je een geschil hebt;
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil;
- Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van het geschil te komen;
- Stuur je brief naar:
Stichting Geschillen in de landbouw c.a.
Geschillencommissie Landbouwzorg
Postbus 245, 6700 AE Wageningen
Of e-mail: info@iar.nl
- Je kunt ook gebruik maken van een formulier dat te vinden is op de website van de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie Landbouwzorg gaat het geschil behandelen. Tot de procedure horen in elk geval het vragen van een schriftelijke reactie aan de zorgboer en een zitting, waarbij beide partijen het woord kunnen voeren.

Voordat de Geschillencommissie Landbouwzorg jouw geschil in behandeling kan nemen moet je eerst een depot storten van € 50. Na aanmelding van jouw geschil krijg je hier meer informatie over. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan wie gelijk heeft in het geschil.

Wil je meer informatie?

Op www.landzijde.nl en www.landbouwzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen en hoe het Reglement Klachtenbehandeling van Landzijde, de Landelijke Klachtencommissie en de Geschillencommissie werken.