

## **ZORGLANDERIJ PAARDENKRACHT KLACHTENREGELING**

### **Inleiding**

Zorglanderij paardenkracht wenst optimale dienstverlening te leveren. Om de dienstverlening op hoogwaardige wijze tot stand te brengen en voorwaarden te scheppen voor de cliënten en hun vertegenwoordigers en zakelijk betrokken partijen is een reglement klachtenbehandeling opgesteld.

Het reglement ligt ter inzage op de zorgboerderij

### **Gebruik maken van een voorziening**

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

### **Bekendheid met regelingen**

Zorglanderij Paardenkracht verplicht zich om aan alle cliënten deze notitie ter hand te stellen. Op verzoek kan een plaatsende instantie ook over een exemplaar beschikken. Het reglement is aanwezig in het bedrijfsdossier van de zorgboerderij.

De zorgboerderij verplicht zich om de handhaving van het reglement blijvend onder de aandacht te brengen van cliënten en wettelijk vertegenwoordigers.

## **Beschrijving Klachtenregeling**

### **Klachtenregeling**

Alle medewerkers van Zorglanderij Paardenkracht 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 en mogelijk toekomstige klachten voorkomen. Het uitgangspunt is dat Zorglanderij Paardenkracht de dienstverlening steeds verder wil verbeteren.

De klachtenregeling van Zorglanderij Paardenkracht bestaat uit drie onderdelen:

1. De uitdeelbrief aan de deelnemers op de zorgboerderij.
2. Het Reglement Klachtenbehandeling Zorglanderij paardenkracht
3. Het Reglement Klachtencommissie Landbouw en Zorg

# 1 Uitdeelbrief aan de deelnemers op de zorgboerderij

## Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de zorgboerderij. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door de zorgboerderij, een medewerker van de zorgboerderij of een andere cliënt.

## Wat te doen bij een klacht?

Er zijn verschillende mogelijkheden om een klacht kenbaar te maken:

- **Bespreek de klacht met de zorgboer en/of zorgboerin of medewerker van de zorgboerderij op een rustig tijdstip.**
  
- **Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van Zorglanderij paardenkracht.**
- Hiervoor is Karin Romcolthof beschikbaar, op nummer 06-28481977
  
- **Schrijf een brief naar de landelijke klachtencommissie.**  
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 de zorgboerderij en de persoon over wie je een klacht indient;
  - Een zo'n 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:

Klachtencommissie Landbouw en zorg  
p/a Federatie Landbouw en Zorg  
Postbus 54  
3780 BB Voorthuizen

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

## Wil je meer informatie?

Op [www.landbouwzorg.nl](http://www.landbouwzorg.nl) staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie werkt. Ook bij Zorgboeren Zuid Holland en elk der aangesloten zorgboerderijen is de officiële procedure van bovenstaande werkwijze op te vragen.

## **2. Reglement Klachtenbehandeling Zorglandery Paardenkracht**

### **Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- De Zorgboerderij: Zorglandery Paardenkracht
- 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 zorgboerderij in behandeling is geweest en waarbij de klager direct betrokken is geweest voor de zorgboerderij.

### **Artikel 2 Doel**

Het doel van dit reglement is het, met inachtneming van het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht en met in achtneming van de voorschriften ingevolge Suwi-besluit, geven van regels voor de behandeling van klachten door de stichting.

### **Artikel 3 Indienen van een klacht**

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de zorgboerderij zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de zorgboerderij.
2. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend. Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht door de zorgboerderij schriftelijk vastgelegd, waarmee de klacht als een schriftelijke klacht wordt beschouwd en moet voldoen aan de bepalingen in lid 4.
3. 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.
4. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend door de klager en bevat ten minste:
  - de naam en het adres van de klager
  - de dagtekening
  - een omschrijving van de gedraging of het nalaten daarvan, waartegen de klacht is gericht.
5. Indien de schriftelijk 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 zorgboerderij 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 ten minste: a.  
Een beschrijving van de procedure van de behandeling van de klacht  
b. De te verwachten behandelingsduur van de klacht.

#### **Artikel 6 Niet verplicht tot behandeling van de klacht**

1. De zorgboerderij is niet verplicht de klacht te behandelen, indien zij betrekking heeft op een gedraging of het nalaten daarvan;
  - a. Waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 3 en volgende is behandeld;
  - b. Die langer dan een jaar voor indiening heeft plaatsgevonden;
  - c. Zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van een officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indiende de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van het feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De zorgboerderij is niet verplicht de klacht te behandelen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. 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**

1. De klacht kan door de klager worden ingetrokken;
2. Intrekking van de klacht geschiedt schriftelijk, tenzij bijzondere omstandigheden zich tegen een schriftelijke intrekking verzetten;
3. 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;
4. Na intrekking wordt de klacht uit het klachtenregister, als bedoeld in artikel 4 onder a., verwijderd.

#### **Artikel 9 Termijn van behandeling**

1. De klacht wordt, behoudens bijzondere omstandigheden, binnen vier weken na ontvangst van de klacht afgehandeld;
2. 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;
3. De nieuwe behandelingstermijn, als bedoeld in het tweede lid, bedraagt ten hoogste vier weken.

#### **Artikel 10 Behandeling van de klacht**

1. 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;
2. De behandeling van de klacht geschiedt onder verantwoordelijkheid van de zorgboerderij;
3. De zorgboerderij zorgt voor de schriftelijke behandeling van de klacht binnen in artikel 9 gestelde termijn.

#### **Artikel 11 Hoor en wederhoor**

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

2. 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;
3. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt.

#### **Artikel 12 Beslissing**

1. De zorgboerderij 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;
2. 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;
3. 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**

1. 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;
2. Een beslissing, als bedoeld In het eerste lid, wordt niet genomen dan nadat ter zake een gedegen onderzoek heeft plaats gevonden.

#### **Artikel 14 Rapportage**

1. De zorgboerderij rapporteert in haar jaarverslag over de uitvoering van dit reglement;
2. De klachtenrapportages zijn ter inzage beschikbaar voor opdrachtgevers van de stichting;
3. De zorgboerderij rapporteert aan de centrale cliëntenraad over de aard, de uitkomst en de eventueel genomen maatregelen betrekking hebbende op klacht (en).

#### **Artikel 15 Evaluatie**

1. Jaarlijks wordt er een evaluatie gemaakt van de in het voorgaande kalenderjaar afgehandelde klachten, onder verantwoordelijkheid van de bestuurder van de stichting;
2. In de evaluatie wordt de trend vastgesteld ten aanzien van het aantal klachten, de oorzaak, het oordeel, de regio en de behandelingsduur;
3. In de evaluatie wordt tevens een overzicht gegeven van de benodigde correctieve en preventieve maatregelen om de opgestelde kwaliteitscriteria te kunnen waarborgen;
4. In de evaluatie wordt een overzicht gegeven van de resultaten en verbeteringen.

### **3. Reglement Klachtencommissie van Landbouw en Zorg**

Een klacht kan door de klager ook rechtstreeks bij de Landelijke Klachtencommissie van de Landelijke Federatie Landbouw en Zorg worden ingediend.

Kijk op de website <http://www.landbouwzorg.nl/index.php?pagid=147>

Daar is de laatste versie van de klachtenregeling en overige informatie weergegeven.

#### **Hieronder volgt de laatste versie van het Reglement Klachtencommissie Landbouw en zorg**

##### *Artikel 1 Begripsomschrijvingen*

Dit reglement verstaat onder:

- a. Wet = De Wet klachtrecht cliënten zorgsector
- b. Zorgboerderij = een instelling in de zin van de wet waarin zorg wordt gecombineerd met landbouw
- c. Zorgboer = een rechtspersoon of een natuurlijke persoon die een zorgboerderij in stand houdt en die de behandeling van klachten heeft opgedragen aan de Commissie
- d. Cliënt = een natuurlijke persoon aan wie de zorgboer zorg verleent of heeft verleend
- e. Klacht = elk bezwaar over een gedraging in de zin van de wet van de zorgboer of van voor hem werkzame personen
- f. Klager = degene die een klacht bij de Commissie heeft ingediend.
- g. Beklaagde = degene op wie de klacht betrekking heeft
- h. Federatie = Federatie Landbouw en Zorg, gevestigd te Barneveld
- i. Commissie = de door de Federatie Landbouw en Zorg ingestelde klachtencommissie in de zin van de wet

##### *Artikel 2 Samenstelling van de Commissie*

1. De Commissie bestaat uit tenminste drie leden en een plaatsvervangend lid.
2. De Commissie wordt zodanig samengesteld dat deskundigheid op het terrein van de landbouw, de zorg alsmede juridische kennis aanwezig is.
3. Leden en plaatsvervangende leden hebben geen binding in arbeidsrechtelijke of bestuurlijke zin met een zorgboerderij.
4. Een plaatsvervangend lid treedt op in het geval niet voldoende leden beschikbaar zijn, om welke reden dan ook.
5. De Commissie kiest uit haar midden een voorzitter en een secretaris.
6. De Commissie beslist met meerderheid van stemmen.

### *Artikel 3 Benoeming, ontslag, zittingsduur*

1. Het bestuur van de Federatie benoemt en ontslaat de leden en plaatsvervangende leden van de Commissie.
2. Ontslag kan slechts plaatsvinden:
  - a. op verzoek van een lid of plaatsvervangend lid;
  - b. in geval van kennelijke ongeschiktheid, zulks ter beoordeling van de Commissie.
3. Benoeming geschiedt voor een periode van vier jaar, met de mogelijkheid van eenmalige herbenoeming.

### *Artikel 4 Verschoning*

Een lid of plaatsvervangend lid neemt geen deel aan de behandeling van een klacht, indien hij van oordeel is dat zijn persoonlijke betrokkenheid een onafhankelijk oordeel in de weg staat.

### *Artikel 5 Geheimhouding*

Leden en plaatsvervangende leden zijn verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hen bij de uitoefening van hun taak ter kennis komt, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit de taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

### *Artikel 6 Taken van de Commissie*

1. De Commissie heeft tot taak:
  - a. Het behandelen van klachten die aan haar worden voorgelegd;
  - b. Het registreren van klachten;
  - c. De verslaglegging over haar werkzaamheden.
2. De Commissie stelt de Inspectie voor de Gezondheidszorg op de hoogte bij een redelijk vermoeden van een strafbaar feit.
3. De Commissie stelt de Inspectie voor de Gezondheidszorg op de hoogte van een klacht die zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter en indien de Commissie niet gebleken is dat de zorgboer ter zake maatregelen heeft getroffen.

### *Artikel 7 Bevoegdheden van de Commissie*

1. De Commissie maakt van haar bevoegdheden slechts gebruik voor zover dat redelijkerwijs voor de vervulling van haar taken nodig is.
2. De Commissie is bevoegd de zorgboerderij te betreden, zonder toestemming van de zorgboer, met uitzondering van een woning.
3. De Commissie is bevoegd inlichtingen te vorderen en daartoe personen op te roepen voor de Commissie te verschijnen.
4. De Commissie is bevoegd inzage te vorderen van zakelijke gegevens en bescheiden.

### *Artikel 8 Indienen en intrekken van een klacht*

1. Een klacht kan worden ingediend door een cliënt of door zijn wettelijke vertegenwoordiger, zijn nabestaanden of een natuurlijke persoon die een machtiging van de cliënt kan overleggen.
2. Een klacht wordt schriftelijk ingediend, ondertekend en bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. de naam en het adres van de beklaagde;
  - d. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. De klager kan een klacht intrekken door schriftelijke mededeling daarvan aan de Commissie.

#### *Artikel 9 Bijstand*

1. Een klager kan zich doen bijstaan door een gemachtigde.
2. Een beklaagde kan zich doen bijstaan door een gemachtigde.

#### *Artikel 10 Behandeling van de klacht - termijnen*

1. De Commissie bevestigt binnen twee weken de ontvangst van de klacht schriftelijk.
2. De Commissie zendt binnen twee weken na de ontvangst van de klacht een afschrift van de klacht aan de beklaagde.
3. De Commissie beslist binnen zes weken na ontvangst van de klacht. De Commissie kan deze termijn verlengen, onder schriftelijke mededeling daarvan aan de klager en de beklaagde, met vermelding van redenen voor de verlenging en de termijn van de verlenging.
4. De Commissie zendt haar schriftelijke beslissing binnen drie weken na het verstrijken van de termijn, als bedoeld in het derde lid, aan klager en aan beklaagde.

#### *Artikel 11 Behandeling van de klacht – procedure*

1. De Commissie bepaalt de te hanteren procedure voor het onderzoek van de klacht na ontvangst van de klacht. Deze procedure wordt meegedeeld aan de klager en de beklaagde.
2. Tenzij artikel 12 of artikel 13 van toepassing is, omvat de procedure in ieder geval het horen van klager en van beklaagde.
3. Het horen kan mondeling dan wel schriftelijk geschieden.
4. Indien klager en/of beklaagde geen gevolg geven aan de door de Commissie in het kader van de behandeling van de klacht van hen gevergd medewerking kan de Commissie daaraan de gevolgen verbinden die haar geraden voorkomen.

#### *Artikel 12 Onbevoegdheid van de Commissie*

De Commissie is niet bevoegd tot behandeling van de klacht indien:

- a. de klacht geen betrekking heeft op een zorgboer;
- b. de klacht betrekking heeft op een gedraging ten aanzien waarvan een procedure bij een gerechtelijke instantie aanhangig is of is geweest;
- c. de gedraging waarop de klacht betrekking heeft voorwerp is van strafrechtelijk onderzoek;
- d. de klacht is ingetrokken.

#### *Artikel 13 Niet-ontvankelijkheid van de klacht*

Een klacht is niet-ontvankelijk indien:

- a. het klaagschrift niet voldoet aan artikel 8, tweede lid. De klager wordt in de gelegenheid gesteld een verzuim te herstellen;
- b. de klacht een gelijke strekking heeft als een eerdere klacht van dezelfde klager, zonder dat nieuwe feiten of omstandigheden zijn aangevoerd;
- c. de klacht vergezeld gaat van een aansprakelijkheidsstelling.