Klachtenreglement

voor cliënten op
Zorgboerderij Boer & Bont

Inhoudsopgave

Uitdeelbrief / Samenvatting regeling

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen
Artikel 1.1 Beschrijving Klachtenregeling en koppeling met de regeling van de stichting Zorgboeren Zuid-Holland

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?
Artikel 3 De medewerker zelf of diens leidinggevende
Artikel 4 De betrokken zorgcoördinator vanuit stichting Zorgboeren Zuid-Holland
Artikel 5 De vertrouwenspersoon
Artikel 6 De klachtenfunctionaris

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 7 Het indienen van een klacht
Artikel 8 Bevoegdheden van de zorgboer
Artikel 9 Ontvankelijkheid van de klacht
Artikel 10 Werkwijze bij beoordeling van een klacht
Artikel 11 Stopzetting behandeling van de klacht
Artikel 12 Beoordeling klacht door zorgboer
Artikel 13 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft
Artikel 14 Geschillencommissie en Klachtencommissie
Artikel 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier
Artikel 16 Geheimhouding

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 17 Overige klacht- en meldmogelijkheden
Artikel 18 Kosten
Artikel 19 Openbaarmaking klachtenregeling
Artikel 20 Evaluatie
Artikel 21 Onvoorziene omstandigheden
Artikel 22 Vaststelling en wijziging regeling
Artikel 23 Datum van inwerkingtreding

Klachtenreglement uitdeelbrief

Onderdeel ISO 8.2.22 Cliënteninformatiemap

Wat te doen bij een klacht?

Het kan gebeuren dat u een klacht hebt over de zorgboerderij. Een klacht is dat u aangeeft dat u ontevreden bent over hoe u behandeld wordt door de zorgboerderij of een medewerker van de zorgboerderij. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om uw klacht kenbaar te maken en u bent vrij om te kiezen.

Het gehele klachtenreglement van de zorgboerderij is te vinden op www.zorgboeren.nl bij de betreffende zorgboerderij.

Bespreek de klacht met de zorgboer, rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon. Beide personen zijn beschikbaar via Quasir.

De zorgboerderij heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderijen. U heeft deze ontvangen toen u op de zorgboerderij bent begonnen en deze staat op de website Klachtenreglement.

- Bespreek de klacht met de zorgboer en/of zorgboerin, de zorgcoördinator vanuit Stichting Zorgboeren Zuid-Holland of een medewerker van de zorgboerderij op een rustig tijdstip.

- Maak met de zorgboer en/of zorgboerin een afspraak om over de klacht te praten. Neem een ouder of vertegenwoordiger mee.

- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang. Voor alle deelnemers op de zorgboerderijen stelt Stichting Zorgboeren Zuid-Holland een vertrouwenspersoon beschikbaar via organisatie Quasir,
  Naam: Quasir
  Telefoonnummer: 06 – 57 53 75 20 (09.00 tot 17.00 uur ma t/m vr)
  E-mail: vpquasir@quasir.nl
  Website: www.quasir.nl

- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van de zorgboerderij. Deze helpt u bij het oplossen van de klacht en kan u ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.
  Naam: Quasir
  Telefoonnummer: 06-48445538 (09.00 tot 17.00 uur ma t/m vr).
  E-mail: bemiddeling@quasir.nl t.a.v. Klachtenbemiddeling
  Website: www.quasir.nl

** Landelijk zijn er daarnaast meerdere vertrouwenspersonen actief waar u uw klacht kunt indienen. Zij kunnen samenwerken met onze vertrouwenspersoon als dat nodig is. Dit gebeurt alleen als u dat wil. Het kan namelijk zijn dat zij kennis hebben die belangrijk is om jou te helpen. Ook mag u altijd direct contact opnemen met onderstaande vertrouwenspersonen.

** Wanneer u jeugdzorg krijgt kunt u uw klacht bespreken met een vertrouwenspersoon van Jeugdstem. Deze helpt u dan verder.
Zie **JeugdStem.nl** voor meer informatie
Tel: 088 555 1000 (gratis)

** Heeft u een verstandelijke beperking, psychogeriatrische aandoening en/of een aandoening met vergelijkbare beperkingen, zoals de ziekte van Huntington, het syndroom van Korsakov en niet-aangeboren hersenletsel? Dan kan het zijn dat u een klacht hebt over de zorg, omdat u iets niet wilt of niet mag. U kunt daarover contact opnemen met:
Clientvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP Wzd).
Zie voor aanvullende informatie: Zorg en dwang Adviespunt zorgbelang
Tel: 088-9294099.
E-mail: cvp@zorgbelangcvp.nl

** Voor alle naasten van ggz-patiënten is er de familievertrouwenspersoon. Familie en andere betrokkenen kunnen direct contact opnemen via:
lsfvp.nl/
Tel: 0900-333 2222 (€0,10 per minuut)
e-mail: vraag@familievertrouwenspersonen.nl

Als u er met de zorgboer, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kunt u naar de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg of de erkende Geschillencommissie Landbouwzorg gaan. U kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillencommissie), maar u kunt ook direct naar de geschillencommissie stappen.

Dien een klacht in bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg

Voor meer informatie over en het reglement van de Landelijke Klachtencommissie zie:
iar.nl/klachtencommissie/

Schrijf een brief of E-mail naar de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg.
Vermeld in de brief:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief;
- De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie u een klacht indient;
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht hebt;
- De reden waarom u hier een klacht over heeft;
- Een beschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;
- Stuur uw brief naar:
  Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
  Klachtencommissie Landbouw en Zorg
  Postbus 245, 6700 AE Wageningen
  of e-mail: info@iar.nl
- U kunt ook gebruik maken van een formulier dat te vinden is op de website van de Klachtencommissie.

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat u wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij of andere locatie op bezoek komt om meer informatie te vragen aan u en aan de zorgboerderij. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of uw klacht terecht is en welke dingen de zorgboerderij en u zouden kunnen verbeteren.
Informatie over de klachtafhandeling kan ook telefonisch worden opgevraagd: 0317-424181

De behandeling van de klacht door de klachtencommissie brengt voor de klager geen kosten met zich mee.

Maak uw geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwzorg

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwzorg zie:
https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg/

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

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

- Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief;
- De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon met wie u een geschil heeft;

- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil
- Een beschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing van het geschil te komen;
- Stuur uw brief naar:
  Stichting Geschillen in de landbouw c.a.
  Geschillencommissie Landbouwzorg
  Postbus 245, 6700 AE Wageningen
  Of e-mail: info@jar.nl
- U 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 uw geschil in behandeling kan nemen moet u eerst een depot storten van € 50. Na aanmelding van uw geschil krijgt u hier meer informatie over. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan wie gelijk heeft in het geschil.

Wit u meer informatie?

Op www.landbouwzorg.nl staat meer informatie over hoe u een klacht kunt oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.

Evaluatie en rapportage
Jaarlijks wordt er een evaluatie gemaakt van de in het voorgaande kalenderjaar afgehandelde klachten, onder verantwoordelijkheid van de bestuurder van de stichting. In de evaluatie wordt de trend vastgesteld ten aanzien van het aantal klachten, de oorzaak en de maatregelen. Ook wordt de werking van de klachtenprocedure geëvalueerd. De Stichting rapporteert hierover in haar jaarverslag.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. zorgboerderij:
een bedrijf waar het leveren van 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, over gedrag 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. klachtenfunctionaris:
degene die beschikbaar is voor de opvang van klachten van cliënten en verbonden is aan Quasir

i. zorg:
zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringwet, 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/ZBZH
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

l. Vertrouwenspersoon
De onafhankelijke werkende persoon die cliënten en hun vertegenwoordigers kan bijstaan in zaken die spelen tussen zorgaanbieder (zorgboer en/of stichting Zorgboeren Zuid-Holland) en cliënt. Deze persoon is verbonden aan Quasir, onafhankelijk, luistert, geeft informatie en biedt zo nodig ondersteuning met als doel dat cliënten voor hun eigen belang op kunnen komen.

Artikel 1.1 Beschrijving Klachtenregeling en koppeling met de regeling van de stichting Zorgboeren Zuid-Holland

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, verder genoemd ZBZH. De afhandeling van klachten zal, indien de klachtenfunctionaris van Quasir betrokken wordt of indien de klacht betrekking heeft op ZBZH zelf, altijd gaan via het klachtenreglement van ZBZH (www.zorgboerenzuidholland.nl). Zie ook de gegevens in de uitdeelbrief.

De klachtenregeling van de zorgboerderij bestaat uit twee onderdelen:
1. Het Reglement Klachtenbehandeling Zorgboerderij *(naam zorgboerderij)*
2. 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 medewerker zelf of diens leidinggevende
b. de betrokken zorgcoördinator vanuit stichting Zorgboeren Zuid-Holland
c. de vertrouwenspersoon
d. de klachtenfunctionaris

Artikel 3 De medewerker zelf of diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betrekt anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.

2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling van de zorgboerderij, de klachtenregeling van ZBZH en de klachtenfunctionaris vanuit Quasir.

3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4. De betrokken zorgcoördinator vanuit ZBZH

1. De zorgcoördinator stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens ontevredenheid te bespreken. De zorgcoördinator betrekt anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.

2. De zorgcoördinator maakt ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling van de zorgboerderij, de klachtenregeling van ZBZH en de klachtenfunctionaris vanuit Quasir.

3. De zorgcoördinator bespreekt onvrede van cliënten met het team op de zorgboerderij met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 5 De vertrouwenspersoon

1. De vertrouwenspersoon adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt desgewenst bij het formuleren ervan.

2. De vertrouwenspersoon kan cliënten en hun vertegenwoordigers bijstaan in zaken die spelen tussen zorgaanbieder (zorgboer en/of stichting Zorgboeren Zuid-Holland) en cliënt. De vertrouwenspersoon is verbonden aan Quasir en te bereiken via vpquasir@quasir.nl. De vertrouwenspersoon luistert, geeft informatie en biedt zo nodig ondersteuning met als doel dat cliënten voor hun eigen belang op kunnen komen. Indien het gaat om cliënten met een leeftijd <18 jaar, dan zijn de vertrouwenspersonen vanuit Jeugdstem beschikbaar.

3. De vertrouwenspersonen van Quasir werken volgens de door Quasir opgestelde functie omschrijving.

4. De zorgboer en zorgcoördinator stellen de vertrouwenspersoon in staat om de taak naar behoren te vervullen en dragen ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van de functie.

5. Indien de vertrouwenspersoon 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 dit rechtstreeks melden bij de bestuurder van ZBZH. De bestuurder van de stichting onderzoekt de melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

6. Klachten over de vertrouwenspersoon worden behandeld op basis van de klachtenregeling van Quasir. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de vertrouwenspersoon wenden tot een door de stichting Zorgboeren Zuid-Holland aan te wijzen waarnemend vertrouwenspersoon.

Artikel 6 De klachtenfunctionaris

Als een klacht binnen komt bij de klachtenfunctionaris of als na overleg blijkt dat de cliënt wenst dat de klachtenfunctionaris van Quasir betrokken wordt bij de behandeling van de klacht, dan volgt de inwerkingtreding van het reglement van de stichting Zorgboeren Zuid-

Holland; www.zorgboerenzuidholland.nl.

1. De klachtenfunctionaris
   - is beschikbaar voor het aanhoren en van een eventuele klacht
   - adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen
   - informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
   - helpt cliënten dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun klacht

2. De 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. De klachtenfunctionarissen van Quasir werken volgens de door Quasir opgestelde functie omschrijving.

4. De zorgboer en zorgcoördinator stellen de klachtenfunctionaris in staat om de taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van de functie.

5. Indien de 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 klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de bestuurder ZBZH. De bestuurder onderzoekt de melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

6. Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van de klachtenreling van Quasir. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot de bestuurder van stichting Zorgboeren Zuid-Holland.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 7 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de zorgboer, de zorgcoördinator of de klachtenfunctionaris. Als cliënt wenst dat de klachtenfunctionaris betrokken wordt, dan treedt het reglement van de stichting Zorgboeren Zuid-Holland in werking. Als cliënt dit niet wenst, dan volgt afhandeling van de klacht via dit reglement.

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 kan de cliënt worden gewezen op de vertrouwenspersoon 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 8 Bevoegdheden 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, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld 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 artikel10:3 van de Wet Verplichte Geestelijke gezondheidszorg worden genoemd. Deze klachten stuurt de zorgboer door naar 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 9 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De zorgboer verklaart 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. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de zorgboer is behandeld
   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 10 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht wordt door de zorgboer 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 zorgboer de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

   1. Bij de behandeling van een klacht neemt de zorgboer het volgende in acht:
      a. de klacht, de voortgang van de behandeling en de afhandeling van de klacht worden tijdens het proces schriftelijk gedeeld de zorgcoördinator 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 zorgboer betrekt de zorgcoördinator bij de behandeling van de klacht indien zij dit noodzakelijk acht voor de voortgang van de behandeling.
      e. De zorgboer betrekt, na overleg met de klager, de klachtenfunctionaris bij de behandeling van de klacht indien zij dit noodzakelijk acht voor de voortgang van de behandeling. In dit geval zal de klachtenregeling van ZBZH gevolgd worden.
      f. 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 11 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 te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 12 Beoordeling klacht door zorgboer

1. De zorgboer beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien zij voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt 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 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.

2. Indien de zorgboer concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij 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. 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 klachtenfunctionaris, de klachtencommissie of de geschillencommissie.
   Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de klachtenfunctionaris van Quasir, de Landelijke klachtencommissie Landbouw en Zorg of de stichting geschillencommissie in de Landbouw, is de zorgboer bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

4. De zorgboer 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.

5. 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 in te dienen bij de klachtenfunctionaris van Quasir, 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 Stichting Zorgboeren Zuid-Holland, de klachtencommissie en de geschillencommissie.

Artikel 13 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 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, jeugdhulp en langdurige zorg.

Artikel 14 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 klachtenfunctionaris vanuit Quasir, 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 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De zorgboer bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een klachtendossier. Een klachtendossier 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 cliëntdossier van de cliënt bewaard.

Artikel 16 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 17 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Door aansluiting bij ZBZH 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 actuele klachtenreglement is te vinden op website: www.zorgboerenzuidholland.nl

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

Artikel 18 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 19 Openbaarmaking klachtenregeling

De zorgboer 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 cliënten-informatiemap wordt verstrekt. De actuele versie is altijd te vinden op het extranet in ZilliZ. 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 20 Evaluatie

1. De Stichting Zorgboeren Zuid-Holland evalueert samen met de zorgboer deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als men dit wenselijk vindt.

2. Bij iedere evaluatie worden ten minste de Raad van Advies en de cliëntenraad betrokken die verbonden zijn aan ZBZH.

Artikel 21 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 22 Vaststelling en wijziging regeling

Voorgenomen besluiten of suggesties van de zorgboer tot vaststelling of wijziging van deze regeling, legt ZBZH voor aan de cliëntenraad en de adviesraad.

Artikel 23 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01-05-2024