

13. Reglement Klachtencommissie

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. beklagde

Degene op wie de klacht betrekking heeft

h. Stichting

Stichting Verenigde Zorgboeren, gevestigd te Barneveld

i. Commissie

De door de Stichting Verenigde Zorgboeren 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 Stichting 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

Handboek Landbouw & Zorg, versie 5.1, maart 2007.

Dit handboek is een uitgave van de Verenigde Zorgboeren.

Auteur(s), redactie en uitgever aanvaarden geen aansprakelijkheid voor informatie die onvolledig of onjuist is opgenomen. - 187 -

Leden en plaatsvervangende leden zijn verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hen bij de uitoefening van hun taak ter kennis komt, behoudens voorzover 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. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. de naam en het adres van de beklagde;
 - 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 beklagde 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 beklagde.
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 beklagde, 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 beklagde.

Artikel 11 Behandeling van de klacht – procedure

1. De Commissie bepaalt de te hanteren procedure voor het onderzoek van de klacht na ontvangst Handboek Landbouw & Zorg, versie 5.1, maart 2007.

Dit handboek is een uitgave van de Verenigde Zorgboeren.

Auteur(s), redactie en uitgever aanvaarden geen aansprakelijkheid voor informatie die onvolledig of onjuist is opgenomen. - 188 -

van de klacht. Deze procedure wordt meegedeeld aan de klager en de beklagde.

2. Tenzij artikel 12 of artikel 13 van toepassing is, omvat de procedure in ieder geval het horen van klager en van beklagde.
3. Het horen kan mondeling dan wel schriftelijk geschieden.
4. Indien klager en/of beklagde 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.

Handboek Landbouw & Zorg, versie 5.1, maart 2007.

Dit handboek is een uitgave van de Verenigde Zorgboeren.

Auteur(s), redactie en uitgever aanvaarden geen aansprakelijkheid voor informatie die onvolledig of onjuist is opgenomen. - 189 –

14. Klachtencommissie: Brief deelnemers

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 of een medewerker van de zorgboerderij.

Wat te doen bij een klacht:

1. Bespreek de klacht met de zorgboer en/of zorgboerin op een rustig tijdstip.

Helpt dit niet?

2. Maak met de zorgboer en/of zorgboerin een afspraak om over de klacht te praten. Neem je ouders of vertegenwoordigers mee.

Helpt dit niet?

3. Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij.

Helpt dit allemaal niet?

4. 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 Verenigde Zorgboeren

Churchillstraat 35

3772 KV Barneveld

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 vragen 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 staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie werkt.

Handboek Landbouw & Zorg, versie 5.1, maart 2007.

Dit handboek is een uitgave van de Verenigde Zorgboeren.

Auteur(s), redactie en uitgever aanvaarden geen aansprakelijkheid voor informatie die onvolledig of onjuist is opgenomen.