

Inhoudsopgave

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

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1

Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. zorgboerderij/zorgonderneming : een instelling waarin zorg wordt gecombineerd met landbouw, groen en of natuur
- b. zorgboer/zorgondernemer : een rechtspersoon of een natuurlijke persoon die een zorgboerderij/zorgonderneming in stand houdt
- c. bewoner/deelnemer : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgboer/zorgondernemer zorg verleent of heeft verleend in het afgelopen jaar.
- d. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, en ook over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een bewoner/deelnemer, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de zorgboer/zorgondernemer, 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 bewoners/deelnemers van de zorgaanbieder. Bij Avodah: het parkoverleg, en bij Boer & Zorg de centrale cliëntenraad
- h. klachtenfunctionaris : degene die voor de zorgboerderij/zorgonderneming belast is met de opvang van klachten van bewoners/deelnemers
- i. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of op grond van 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, en ook andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de bewoner/deelnemer

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2

Bij wie kan een bewoner/deelnemer terecht als zij/hij ontevreden is?

Een bewoner/deelnemer kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie zij/hij niet tevreden is
- b. diens leidinggevende
- c. de klachtenfunctionaris
- d. de vertrouwenspersoon

Artikel 3

De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de bewoner/deelnemer daartegen geen bezwaar maakt
2. Medewerkers maken ontevreden bewoners/deelnemers zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris
3. Medewerkers bespreken onvrede van bewoners/deelnemers in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat
4. Als een bewoner/deelnemer een leidinggevende vertelt dat zij/hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de bewoner/deelnemer in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken

De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de bewoner/deelnemer 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 klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. zij/hij informeert bewoners, deelnemers, medewerkers en derden over de klachtenregeling (eventueel gedelegeerd aan zorgboer/zorgondernemer)
 - b. zij/hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan
 - c. zij/hij helpt bewoner, deelnemer 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 doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft
3. De klachtenfunctionaris verricht haar/zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor haar/hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgboer/zorgondernemer onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht
4. De klachtenfunctionaris registreert haar/zijn contacten met bewoners/deelnemers, de werkzaamheden die zij/hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van haar/zijn werkzaamheden en haar/zijn bevindingen. Deze rapportage brengt zij/hij uit aan de Raad van Bestuur/Advies. De klachtenfunctionaris kan in haar/zijn rapportage aanbevelingen opnemen
5. De zorgboer/zorgondernemer stelt de klachtenfunctionaris in staat om haar/zijn taak naar behoren te vervullen en zorgt dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van haar/zijn functie

6. Als zij/hij van mening is dat zij/hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of als zij/hij van mening is dat zij/hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van haar/zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de zorgboer/zorgondernemer. De zorgboer/zorgondernemer onderzoekt een dergelijke melding en neemt zo nodig passende maatregelen
7. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgboerderij/zorgonderneming, 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/zorgondernemer aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5

Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de zorgboer/zorgondernemer.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de bewoner/deelnemer
 - b. diens vertegenwoordiger
 - c. diens gemachtigde
 - d. diens zaakwaarnemer
 - e. diens nabestaanden
3. Een persoon die meent dat zij/hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een bewoner/deelnemer wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen
4. Als de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de zorgboer/zorgondernemer bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Als de klager ingaat op dit voorstel neemt de zorgboer/zorgondernemer de klacht niet in behandeling. De zorgboer/zorgondernemer 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/zorgondernemer

1. De zorgboer/zorgondernemer beoordeelt of zij/hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Als dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt zij/hij dit schriftelijk en gemotiveerd mede aan de klager
2. De zorgboer/zorgondernemer 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 Raad van Bestuur ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Wet zorg en dwang of de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg is ingesteld
3. Als de zorgboer/zorgondernemer een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de zorgboer/zorgondernemer 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/zorgondernemer verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager al door de zorgboer/zorgondernemer is behandeld
 - b. dezelfde klacht van dezelfde klager al 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 een jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht ook een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn
2. Als de zorgboer/zorgondernemer een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt zij/hij dit schriftelijk en gemotiveerd mede aan de klager

Artikel 8

Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De zorgboer/zorgondernemer neemt 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/zorgondernemer 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/zorgondernemer 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. als 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, als de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de zorgboer/zorgondernemer te kennen te geven dat zij/hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10

Beoordeling klacht door de zorgboer/zorgondernemer

1. De zorgboer/zorgondernemer beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Als de zorgboer/zorgondernemer voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt zij/hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mede aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgboer/zorgondernemer meldt ook 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/zorgondernemer
2. Als de zorgboer/zorgondernemer concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de zorgboer/zorgondernemer dit schriftelijk of per e-mail mede aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgboer/zorgondernemer geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De zorgboer/zorgondernemer verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of zij/hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de klachtencommissie of de geschillencommissie. Als de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de klachtencommissie of de geschillencommissie, is de zorgboer/zorgondernemer bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen
3. De zorgboer/zorgondernemer zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Zij/hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, zij/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/zorgondernemer vermeldt dat de klager, als zij/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/zorgondernemer vermeldt ook 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. Als een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat zij/hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de

verschillende zorgaanbieders bij wie zij/hij de klacht heeft ingediend, neemt de zorgboer/zorgondernemer contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend

2. De zorgboer/zorgondernemer spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk 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

Als een klacht, na behandeling volgens 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/zorgondernemer bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgboer/zorgondernemer is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de bewoner/deelnemer bewaard

Artikel 14

Geheimhouding

Ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan zij/hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, tenzij een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht is 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/zorgondernemer geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 17

Openbaarmaking klachtenregeling

De zorgboer/zorgondernemer brengt deze regeling onder de aandacht van bewoners/deelnemers en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling o.a. via de uitdeelbrief Landelijke Klachtenregeling Landbouw en Zorg, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgboerderij/zorgonderneming te plaatsen.

Artikel 18

Evaluatie

1. De zorgboer/zorgondernemer evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De zorgboer/zorgondernemer betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 19

Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 20

Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de zorgboer/zorgondernemer.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de zorgboer/zorgondernemer ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad, als deze aanwezig is.

Artikel 21

Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01-07-2021

2023 ongewijzigd

2025 tekstueel kleine verbeteringen (zoals indien -> als, conform -> volgens etc.)