**Klachtenreglement cliënten zorgboerderijen**

**Inhoudsopgave**

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen ................................................................................................... 1

Artikel 1 Begripsomschrijvingen ........................................................................................................ 1

Hoofdstuk 2 Klachtopvang ................................................................................................................ 3

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is? ........................................................... 3

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende ........................................................................... 3

Artikel 4 De klachtenfunctionaris ....................................................................................................... 3

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling ..................................................................................................... 4

Artikel 5 Het indienen van een klacht ................................................................................................ 4

Artikel 6 Bevoegdheid van de zorgboer ............................................................................................. 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 ............................................................................... 6

Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft ........................... 7

Artikel 12 Geschillencommissie en Klachtencommissie ................................................................... 8

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier ............................................................... 8

Artikel 14 Geheimhouding ............................................................................................................... 8

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen...................................................................................................... 8

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden .......................................................................... 8

Artikel 16 Kosten ............................................................................................................................. 8

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling ................................................................................. 9

Artikel 18 Evaluatie ......................................................................................................................... 9

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden ....................................................................................... 9

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling .................................................................................... 9

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding .......................................................................................... 9

**Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen**

**Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

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

a. zorgboerderij: een instelling waarin zorg wordt gecombineerd met landbouw :

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, 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 binnen de organisatie die de zorgboerderij in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;

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 ZVWzorg,

alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken

van de gezondheid van de cliënt.

**Hoofdstuk 2 Klachtopvang**

**Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?**

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

a. de medewerker over wie 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 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 en

de klachtenfunctionaris.

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 klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;

b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen

desgevraagd bij het formuleren daarvan;

c. hij helpt cliënten 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 zorgboer beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in

een functiebeschrijving.

4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de

voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgboer onthoudt

zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden

in een concreet geval verricht.

5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden

die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van

deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn

werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van

Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

6. De zorgboer stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te

vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld

wegens de uitoefening van zijn functie.

7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij

van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de

klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de zorgboer. De zorgboer onderzoekt

zo’n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris,

hetzij in een andere functie bij de zorgboerderij, 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 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.

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 klachtenfunctionaris is de zorgboer

bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris

te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel

neemt de zorgboer de klacht niet in behandeling. De zorgboer 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**

1. De zorgboer beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien

dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan

de klager.

2. De zorgboer is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in

artikel 41 Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter

behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Bopz 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 7 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De zorgboer verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de zorgboer is behandeld;

b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds 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 twee jaar

geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot

schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

2. Indien de zorgboer een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en

gemotiveerd mee aan de klager.

**Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

1. De zorgboer 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 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 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. 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 of door diens directe collega of leidinggevende;

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, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de

klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de zorgboer te kennen te geven dat hij

geen verdere behandeling van de klacht wenst.

**Artikel 10 Beoordeling klacht door de zorgboer**

1. De zorgboer beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de zorgboer voorziet

dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij 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 door de zorgboer.

2. Indien de zorgboer concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet

beoordeeld kan worden, deelt de zorgboer 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. De zorgboer verzoekt de klager om hem binnen twee

weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan

de klachtencommissie of de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid

is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de klachtencommissie of de

geschillencommissie, is de zorgboer bevoegd om de klachtenprocedure te

beëindigen.

3. De zorgboer zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de

klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, 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 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 ter beoordeling aan 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 klachtencommissie en de

geschillencommissie.

**Artikel 11 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 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 en jeugdhulp.

**Artikel 12 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 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 bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier.

Een dossier 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 dossier van de cliënt

bewaard.

**Artikel 14 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 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 geen kosten in rekening aan de klager

of degene op wie de klacht betrekking heeft.

**Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling**

De zorgboer brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten 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 te plaatsen.

**Artikel 18 Evaluatie**

1. De zorgboer evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding

en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.

2. De zorgboer betrekt 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

**Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de zorgboer.

3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de

zorgboer ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de

ondernemingsraad.

**Artikel 21 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 01/01/2018