



ZORGKWEKERIJ
**het
nieuwe
veld**

Klachtenreglement deelnemers zorgkwekerij

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen.....	3
Artikel 1	Begripsomschrijvingen.....	3
Hoofdstuk 2	Klachtopvang.....	3
Artikel 2	Bij wie kan een deelnemer terecht als hij ontevreden is?.....	3
Artikel 3	De medewerker en diens leidinggevende.....	3
Artikel 4	De klachtenfunctionaris.....	4
Hoofdstuk 3	Klachtenbehandeling.....	5
Artikel 5	Het indienen van een klacht.....	5
Artikel 6	Bevoegdheid van de zorgkweker.....	5
Artikel 7	Ontvankelijkheid van de klacht.....	6
Artikel 8	Werkwijze bij beoordeling van de klacht.....	6
Artikel 9	Stopzetting behandeling van de klacht.....	7
Artikel 10	Beoordeling klacht door de zorgkweker.....	7
Artikel 11	Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft..	8
Artikel 12	Geschillencommissie en Klachtencommissie.....	8
Artikel 13	Archivering en bewaartermijn klachtendossier.....	8
Artikel 14	Geheimhouding.....	9
Hoofdstuk 4	Overige bepalingen.....	9
Artikel 15	Overige klacht- en meldmogelijkheden.....	9
Artikel 16	Kosten.....	9
Artikel 17	Openbaarmaking klachtenregeling.....	9
Artikel 18	Evaluatie.....	9
Artikel 19	Onvoorziene omstandigheden.....	9
Artikel 20	Vaststelling en wijziging reglement.....	9
Artikel 21	Datum van inwerkingtreding.....	10
Bijlage I.....		11
Bijlage II.....		11

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder :
 - a. zorgkwekerij: een instelling waar zorg gecombineerd wordt met landbouw;
 - b. zorgkweker: een rechtspersoon of natuurlijke persoon die een zorgkwekerij in stand houdt;
 - c. deelnemer: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgkweker 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 deelnemer, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de zorgkweker, 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. klachtenfunctionaris: degene die binnen de organisatie die de zorgkwekerij in stand houdt, belast is met de opvang van deelnemers;
 - h. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens 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, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de deelnemer.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

Een deelnemer kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende
- c. de klachtenfunctionaris (zie bijlage I)
- d. de vertrouwenspersoon (zie bijlage I)

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over haar is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met haar te bespreken. De medewerker betreft

anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de deelnemer daartegen geen bezwaar maakt.

2. Medewerkers maken ontevreden deelnemers zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris (zie Bijlage I)
3. Medewerkers bespreken onvrede van 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. Indien een deelnemer een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de deelnemer in de gelegenheid om de onvrede met haar te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of deelnemer dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door de leidinggevende.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. zij informeert deelnemers, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. zij adviseert degene die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. zij helpt deelnemers en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van de onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van haar werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op het herstel van de relatie tussen degene die een beroep op haar doet en degene op wiens onvrede betrekking heeft.
3. De zorgkweker beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functieomschrijving (zie Bijlage II)
4. De klachtenfunctionaris verricht haar werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor haar geldende beroepsnormen en functieomschrijving. De zorgkweker onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris haar werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met deelnemers, de werkzaamheden die zij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van haar werkzaamheden en haar bevindingen. De klachtenfunctionaris kan in haar rapportage aanbevelingen opnemen.

6. De zorgkeker stelt de klachtenfunctionaris in staat om haar taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van haar functie.
7. Indien zij van mening is dat zij haar taak niet naar behoren kan vervullen of indien zij van mening is dat zij wordt benadeeld wegens uitoefening van haar functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de zorgkeker. De zorgkeker onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een ander functie bij de zorgkekerij, 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 zorgkeker 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 zorgkeker
2. Een klacht kan ingediend worden door:
 - a. de deelnemer;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaande;
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een deelnemer wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de zorgkeker bevoegd om de klager voor te stellen om alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de zorgkeker de klacht niet in behandeling. De zorgkeker neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6 Bevoegdheid van de zorgkeker

1. De zorgkweker beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar haar oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De zorgkweker is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in art. 41 Bopz (Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen) genoemd worden. Deze klachten stuurt de zorgkweker door aan de klachtencommissie (Bijlage I) die op basis van de Bopz is ingesteld.
3. Indien de zorgkweker een klacht niet in behandeling neemt omdat de betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de zorgkweker 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 zorgkwekerij verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de zorgkweker is behandeld;
 - b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds in behandeling is bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en zorg of bij de 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 zorgkweker een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De zorgkweker 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 zorgkweker de te volgen procedure en stelt de klager en degenen op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van de klacht neemt de zorgkweker 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 de 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 zorgkweker te kennen te even dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de zorgkweker

1. De zorgkweker beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de zorgkweker voorziet dat voor de beoordeling van de klacht mee 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 zorgkweker 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 zorgkweker.
2. Indien de zorgkweker concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de zorgkweker dit schriftelijke of per e-mail mee aan de klager en degenen op wie de klacht betrekking heeft. De zorgkweker geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De zorgkweker verzoekt de klager om haar binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de klachtencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht aan de klachtencommissie, is de zorgkweker bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De zorgkweker zendt haar oordeel over de klacht aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Zij geeft in haar oordeel weer hoe de klacht is behandeld, zij motiveert haar 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 zorgkweker vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven 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 zorgkweker vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de klachtencommissie.

Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenwerking 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 zorgkweker contact op met de nadere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De zorgkweker 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

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 zorgkweker bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgkweker is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de deelnemer 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 mogelijkheid om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 16 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgkweker geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

De zorgkweker brengt deze regeling onder de aandacht van 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 zorgkwekerij te plaatsen.

Artikel 18 Evaluatie

1. De zorgkweker evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding.
2. De zorgkweker betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

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

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit regelement treedt in werking op 30 maart 2018

Bijlage I

Klachtenfunctionaris: mevrouw Marian Leferink
kzsklachtenbemiddeling@gmail.com
tel. 06-27236406

Vertrouwenspersoon: de heer Henk Poppenk
h.poppenk@urticadevijfsprong.nl
06-115118417

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

Stichting Geschillencommissie in de Landbouw c.a.: Geschillencommissie
Landbouwzorg

Postbus 245
6700 AE Wageningen

Bijlage II

Functieomschrijving klachtenfunctionaris:

1. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk.
2. Zij hoort zowel de deelnemer die een klacht heeft, als de medewerker op wie de klacht gericht is.
3. Zij bemiddelt tussen beiden.
4. Zij probeert zo de klacht op een informele manier op te lossen.

Functieomschrijving vertrouwenspersoon:

1. De vertrouwenspersoon staat aan de kant van de deelnemer die een klacht heeft.
2. De vertrouwenspersoon helpt de deelnemer met het formuleren van de klacht.