

Klachtenreglement deelnemers zorgboerderij 't Molenveld



Inleiding

Onderstaand klachtenreglement geeft inzicht in de manier waarop zorgboerderij 't Molenveld omgaat met klachten. We zijn dagelijks bezig met de kwaliteit van zorg, maar ondanks dat kan het voorkomen dat iemand een klacht heeft. Klachten worden altijd serieus opgenomen en hiervoor wordt naar een passende oplossing gezocht. Onderstaand document geeft hierover verdere uitleg.

Inhoud

Inleiding.....	2
1. Klachtopvang.....	3
1.1. Bij wie kan een deelnemer terecht als hij ontevreden is.....	3
1.2. De rol van de zorgboerin.....	3
1.3. De rol van de vertrouwenspersoon.....	3
1.4. De rol van de klachtenfunctionaris.....	3
2. Klachtenbehandeling.....	4
3. Bevoegdheid van de zorgboerin.....	4
4. Ontvankelijkheid van de klacht.....	4
5. Werkwijze bij beoordeling van een klacht.....	5
6. Stopzetten behandeling van de klacht.....	5
7. Beoordeling klacht door de zorgboerin.....	5
8. Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft.....	6
9. Geschillencommissie en klachtencommissie.....	6
10. Archivering en bewaartermijn klachtendossier.....	6
11. Geheimhouding.....	6
12. Overige bepalingen.....	6
12.1. Overige klacht- meldmogelijkheden.....	6
12.2. Kosten.....	7
12.3. Openbaarmaking klachtenregeling.....	7
12.4. Evaluatie.....	7
12.5. Onvoorziene omstandigheden.....	7
12.6. Vaststelling en wijziging regeling.....	7

1. Klachtopvang

1.1. Bij wie kan een deelnemer terecht als hij ontevreden is

- bij de zorgboerin.
- bij de vertrouwenspersoon.
- bij de klachtenfunctionaris.

1.2. De rol van de zorgboerin

- De zorgboerin stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens ontevredenheid te bespreken. De zorgboerin betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de deelnemer daartegen geen bezwaar maakt.
- De zorgboerin maakt ontevreden deelnemers zo nodig attent op de klachtenregeling en de vertrouwenspersoon.

1.3. De rol van de vertrouwenspersoon

- Luisteren naar de klacht van de deelnemer.
- Klacht analyseren.
- Ondersteunen bij oplossingen.
- Zo nodig doorverwijzen naar klachtenfunctionaris.

1.4. De rol van de klachtenfunctionaris

1. Informeert deelnemers, de zorgboerin en derden over de klachtenregeling.
 2. Adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan.
 3. Helpt deelnemers en hun vertegenwoordigers met het oplossen van hun onvrede.
- 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.
 - De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen. De zorgboerin onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
 - De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met deelnemers, 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 bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Stichting Geschillen in de Landbouw (Klachtencommissie Landbouw en Zorg). De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
 - De zorgboerin 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.
 - Indien de klachtenfunctionaris 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 zorgboerin. Zij onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

2. Klachtenbehandeling

- Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de zorgboerin.

Een klacht kan worden ingediend door:

- de deelnemer.
- ouders/vertegenwoordiger.

Indien de klacht nog niet is besproken met de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris is de zorgboerin bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van een van deze personen te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de zorgboerin de klacht niet in behandeling. De zorgboerin neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

3. Bevoegdheid van de zorgboerin

- De zorgboerin 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.
- De zorgboerin 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.
- Indien de zorgboerin een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de zorgboerin de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

4. Ontvankelijkheid van de klacht

De zorgboerin verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

- Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de zorgboerin is behandeld.
- Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds in behandeling is bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg of bij Geschillencommissie Landbouw en Zorg.
- Een gelijke klacht nog in behandeling is.
- De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
- 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.

Indien de zorgboerin een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

5. Werkwijze bij beoordeling van een klacht

De zorgboerin 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 zorgboerin de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

Bij de behandeling van een klacht neemt de zorgboerin het volgende in acht:

- Een klacht wordt niet beoordeeld voordat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren.
- 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.

6. Stopzetten 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 zorgboerin te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

7. Beoordeling klacht door de zorgboerin

- De zorgboerin beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de zorgboerin 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 zorgboerin 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 zorgboerin.
- Indien de zorgboerin concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de zorgboerin dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgboerin geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De zorgboerin 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 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 zorgboerin bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
- De zorgboerin zendt haar oordeel over de klacht aan de klager en aan 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.
- De zorgboerin vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg dan wel de Geschillencommissie voor te leggen. De

zorgboerin vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de klachtencommissie en de geschillencommissie.



8. Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

- 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 zorgboerin contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
- De zorgboerin 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.
- Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning.

9. Geschillencommissie en klachtencommissie

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.

10. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

- De zorgboerin bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgboerin is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
- Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de deelnemer bewaard.

11. 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.

12. Overige bepalingen

12.1. Overige klacht- meldmogelijkheden

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

12.2. Kosten

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

12.3. Openbaarmaking klachtenregeling

De zorgboerin brengt deze regeling onder de aandacht van deelnemers en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst een informatiemap te overhandigen met daarin de klachtenprocedure en door de regeling op de website van de zorgboerderij te plaatsen.

12.4. Evaluatie

- De zorgboerin evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
- De zorgboerin betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris.

12.5. Onvoorziene omstandigheden

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

12.6. Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de zorgboerin.

Datum herzien

03-03-2022