



Klachtenreglement Zorgboerderij Buitenkans

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	3
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	3
Hoofdstuk 2 Klachtopvang	4
Artikel 2 Bij wie kan een jongere terecht als hij ontevreden is?	4
Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende	4
Artikel 4 De klachtenfunctionaris	4
Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling	6
Artikel 5 Het indienen van een klacht	6
Artikel 6 Bevoegdheid van de zorgboer	6
Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht.....	6
Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht.....	7
Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht.....	7
Artikel 10 Beoordeling klacht door de zorgboer	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.....	8
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 regeling	9
Artikel 21 Datum van inwerkingtreding	9
Bijlagen	10
Bijlage 1 Klachtenprocedure Buitenkans.....	10

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

zorgboerderij: een instelling waarin zorg wordt gecombineerd met landbouw :

zorgboer: een rechtspersoon of een natuurlijke persoon die een zorgboerderij in stand houdt

jongere of cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgboer zorg verleent of heeft verleend;

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;

klager: degene die een klacht indient;

aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

klachtenfunctionaris: degene die binnen de organisatie de zorgboerderij in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van jongeren;

zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Jeugdwet of de Wet maatschappelijke ondersteuning, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de jongere.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

Een jongere kan zijn ontevredenheid bespreken met

- de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- diens leidinggevende;
- de klachtenfunctionaris.
- de vertrouwenspersoon.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

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 jongere daartegen geen bezwaar maakt. Medewerkers maken ontevreden jongeren zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

Medewerkers bespreken onvrede van jongeren in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Indien een jongere een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de jongere in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de jongere dit niet wenselijk vindt.¹

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

- hij informeert jongeren, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
- hij helpt jongeren en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden 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 en functiebeschrijving. De zorgboer onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met jongeren, 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.

¹ alinea 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

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.

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.

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

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de zorgboer. Een klacht kan worden ingediend door:

- de jongere;
- diens vertegenwoordiger;
- diens gemachtigde;
- diens zaakwaarnemer;
- diens nabestaanden.

Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een jongere wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

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

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.

De zorgboer 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 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

De zorgboer verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

- dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de zorgboer 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 zorgboer een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

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.

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

- een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
- 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;
- 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

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. 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.

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.

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

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.

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.²

Artikel 12 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.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

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.

Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de jongere 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.

² Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

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 jongeren 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

De zorgboer evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.

De zorgboer betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, indien van toepassing de ondernemingsraad en de jongerenraad.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de zorgboer

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd en gedeeld met de cliënten door de zorgboer.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 november 2023

Bijlagen

Bijlage 1 Klachtenprocedure Buitenkans

Buitenkans heeft het kwaliteitskeurmerk “kwaliteit laat je zien” van de Federatie Landbouw en Zorg. De zorgboerderijen die dit kwaliteitskeurmerk hebben zijn aangesloten bij de FLZ (www.zorgboeren.nl) en maken gebruik van de klachtenregeling van de Federatie. U heeft een klacht wanneer u aangeeft ontevreden te zijn over hoe u behandeld bent door een medewerker van de zorgboerderij.

Melding

De klachtenregistratie wordt gepubliceerd in het jaarverslag. Daarbij worden alle gegevens volledig geanonimiseerd. Een jongere kan voor meer informatie altijd contact opnemen met de zorgboerderij

Klachten kunnen gaan over

- Meningsverschillen over de verleende zorg en het behandelplan
- Schade die is ontstaan als gevolg van een (medische) fout op de boerderij (letselschade)
- Tijdens het verblijf zoekgeraakte of beschadigde persoonlijke bezittingen zoals een bril, sieraden, kleding of schoenen (zaakschade)
- De manier waarop de zorgaanbieder met u omging
- Schending van de privacy.

Wat te doen bij een klacht

Bespreek de klacht allereerst met de zorgboer(in); maak hiervoor met de zorgboer(in) een afspraak zodat u uw klacht op een rustig moment kunt bespreken. Uiteraard mogen ouders of vertegenwoordigers mee.

Bespreekt u uw klacht liever met een onafhankelijke vertrouwenspersoon? Dat kan via de vertrouwenspersoon van Zorgbelang. Zij kunnen met u mee in gesprek met de zorgboerin.

Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon werkt vanuit de overtuiging dat iedere cliënt het recht heeft om als gelijkwaardige en actieve medespeler te worden gezien in de relatie tussen beiden. Tevens moet de cliënt de rechten die hij heeft, kunnen uitoefenen. Dat betekent dat iedereen die behoefte heeft om in vertrouwen met iemand te praten of ondersteuning nodig heeft, moet kunnen terugvallen op een ‘onafhankelijk’ vertrouwenspersoon.

De kerndiensten van de vertrouwenspersoon zijn als volgt te benoemen

- Het verschaffen van informatie aan cliënten over hoe de hulpverlening georganiseerd is, de werkwijze en/of de rechtspositie;
- Het adviseren van en ondersteuning geven aan cliënten wanneer deze onvrede ervaren samenhangend met de geboden hulpverlening;
- Het signaleren van (structurele) tekortkomingen binnen de jeugdhulp en zorg, om zodoende bij te dragen aan een verbetering van de kwaliteit van de jeugdhulp of zorg;
- Hulp aan de cliënt bij het opstellen, evalueren en bijstellen van het persoonlijk plan en/of zorgplan (cliëntondersteuner).

Uiteraard kunt u uw klacht ook rechtstreeks bij de klachtencommissie of het klachtenloket indienen; schrijf hiervoor een brief naar de landelijke klachtencommissie en vermeld in de brief:

- uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief;
- de naam, het adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie u een klacht indient;
- een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht hebt;
- de reden waarom u hier een klacht over heeft;
- een beschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

LET OP: De vertrouwenspersoon kan u helpen bij het formuleren van de klacht en ondersteunt u bij de gehele klachtenprocedure.

Stuur een brief naar:

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

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat u wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij langskomt om meer informatie te vragen aan u en aan de zorgboerderij. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en wat de zorgboerderij en eventueel u zouden kunnen verbeteren.

Wat te doen bij een geschil

Komt u er na het indienen van een klacht bij het klachtenloket niet uit of krijgt u hierop geen reactie, dan heeft u een 'geschil'. U kunt met uw klacht terecht bij De Geschillencommissie.

Voor meer informatie:

Op landbouwenzorg.nl of degeschillencommissie.nl staat meer informatie over hoe u een klacht kunt oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie werkt.

De vertrouwenspersoon vanuit Buitenkans:

Sylvia Janssen

Email: sylviageertje@gmail.com

Telefoon: 0621887640