

Klachtenreglement cliënten zorgboerderijen

Dit reglement beschrijft hoe klachten van cliënten worden opgevangen en behandeld bij Training- en leerboerderij Crumelhaeve.

In werking getreden op 1 januari 2024

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 natuurlijke persoon die een zorgboerderij in stand houdt;
- **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 een voor de zorgaanbieder werkzame persoon, schriftelijk of per e-mail 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, handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- **cliëntenraad:** de cliëntenraad ingesteld op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen;
- **klachtenfunctionaris:** degene binnen de organisatie die belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- **zorg:** zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet, de Jeugdwet of de Wet maatschappelijke ondersteuning, alsmede handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg.

Hoofdstuk 2 — Klachtopvang

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

Een cliënt 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

Klachtenreglement cliënten zorgboerderijen

- 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 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 hun team met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
- 4** Vertelt een cliënt een leidinggevende dat hij ontevreden is over een medewerker, dan stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid de onvrede te bespreken. De betreffende medewerker is hierbij aanwezig, tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt.

Artikel 4 — De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

- hij informeert cliënten, 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 cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.

De klachtenfunctionaris richt zich op een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie. Hij verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de geldende beroepsnormen; de zorgboer onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop hij zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten en rapporteert periodiek aan de Raad van Bestuur. Klachten over de klachtenfunctionaris zelf worden behandeld door een 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, door:

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

Is de klacht nog niet met de klachtenfunctionaris besproken, dan kan de zorgboer voorstellen de klacht eerst informeel op te lossen. Lukt dit niet, dan neemt de zorgboer de klacht alsnog in

Klachtenreglement cliënten zorgboerderijen

behandeling.

Artikel 6 — Bevoegdheid van de zorgboer

De zorgboer beoordeelt of hij bevoegd is van een klacht kennis te nemen. Is dat niet het geval, dan deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee. Klachten over beslissingen genoemd in de Wet zorg en dwang of de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg worden doorgestuurd naar de bevoegde klachtencommissie. Klachten over een andere zorgaanbieder worden doorgestuurd, tenzij de klager daartegen bezwaar maakt.

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 al in behandeling is bij de Landelijke Klachtencommissie of 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 een gebeurtenis betreft van langer dan twee jaar geleden, tenzij het tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft (dan geldt de wettelijke verjaringstermijn).

Artikel 8 — Werkwijze bij beoordeling van een klacht

De zorgboer neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om de behandeling te bespreken. Een klacht wordt niet beoordeeld voordat de aangeklaagde gelegenheid heeft gekregen te reageren. Een eventueel onderzoek wordt niet uitgevoerd door de aangeklaagde of diens directe collega of leidinggevende. De uitkomst wordt aan beide partijen meegedeeld.

Artikel 9 — Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld als de klager de klacht intrekt. Dat kan schriftelijk of per e-mail aan de zorgboer.

Artikel 10 — Beoordeling klacht door de zorgboer

De zorgboer beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Duurt dit langer dan zes weken, dan meldt hij dit vooraf en geeft aan binnen welke termijn (maximaal tien weken) het oordeel volgt. De zorgboer motiveert zijn oordeel, geeft aan of maatregelen nodig zijn en wijst de klager op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Landelijke Klachtencommissie of de Geschillencommissie.

Artikel 11 — Klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

Klachtenreglement cliënten zorgboerderijen

Betreft een klacht zorg die door meerdere zorgaanbieders in samenhang wordt aangeboden, dan stemt de zorgboer de behandeling af met de andere aanbieders, zodat een gezamenlijk of op elkaar afgestemd oordeel ontstaat.

Artikel 12 — Geschillencommissie en Klachtencommissie

Is een klacht na behandeling niet naar tevredenheid opgelost, dan kan de klager deze voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg of een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Landbouw en Zorg.

Artikel 13 — Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De zorgboer bewaart alle stukken over een klacht in een dossier, maximaal twee jaar (met mogelijkheid tot verlenging). Deze documenten worden niet in het cliëntdossier bewaard.

Artikel 14 — Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij vertrouwelijke gegevens krijgt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens wettelijke uitzonderingen.

Hoofdstuk 4 — Overige bepalingen

- **Artikel 15 — Overige mogelijkheden:** deze regeling laat de mogelijkheid onverlet klachten aan andere instanties voor te leggen.
- **Artikel 16 — Kosten:** voor de behandeling van klachten brengt de zorgboer geen kosten in rekening.
- **Artikel 17 — Openbaarmaking:** de zorgboer brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en plaatst deze op de website van de zorgboerderij.
- **Artikel 18 — Evaluatie:** de regeling wordt binnen twee jaar na inwerkingtreding geëvalueerd, met betrokkenheid van 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:** deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de zorgboer, ter advisering aan de cliëntenraad en ter instemming aan de ondernemingsraad.
- **Artikel 21 — Datum van inwerkingtreding:** dit reglement treedt in werking op 1 januari 2024.

Wilt u een klacht indienen? Bekijk de praktische stappen in onze klachtenprocedure op crumelhaeve.nl/klachtenprocedure.