



Klachtenreglement cliënten Zorgboerderij Alles Kidts

Protocol:	Laatst gewijzigd op:
klachtenreglement	24-04-2024

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen	3
Artikel 1	Begripsomschrijvingen	3
Hoofdstuk 2	Klachttopvang	5
Artikel 2	Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	5
Artikel 3	De medewerker en diens leidinggevende/ kwaliteitsadviseur (tevens vertrouwenspersoon).	5
Artikel 4	De externe klachtenfunctionaris	5
Hoofdstuk 3	Klachtenbehandeling	6
Artikel 5	Het indienen van een klacht.....	6
Artikel 6	Bevoegdheid van de zorgboer	7
Artikel 7	Ontvankelijkheid van de klacht	7
Artikel 8	Werkwijze bij beoordeling van een klacht	8
Artikel 9	Stopzetting behandeling van de klacht	8
Artikel 10	Beoordeling klacht door de zorgboer	8
Artikel 11	Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	9
Artikel 12	Geschillencommissie en Klachtencommissie	10
Artikel 13	Archivering en bewaartermijn klachtendossier	10
Artikel 14	Geheimhouding	10
Hoofdstuk 4	Overige bepalingen	11
Artikel 15	Overige klacht- en meldmogelijkheden	11
Artikel 16	Kosten.....	11
Artikel 17	Openbaarmaking klachtenregeling	11
Artikel 18	Evaluatie	11
Artikel 19	Onvoorziene omstandigheden	11
Artikel 20	Vaststelling en wijziging regeling	11

Protocol:	Laatst gewijzigd op:
klachtenreglement	24-04-2024

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;

Protocol:	Laatst gewijzigd op:
klachtenreglement	24-04-2024

- h. externe klachtenfunctionaris : degene die aan de zorgboerderij gekoppeld is om te bemiddelen op het moment dat er klachten zijn.
- i. (externe) vertrouwenspersoon : degene die zich bezig houdt met het bespreken van vertrouwelijke zaken met medewerkers of cliënten. De vertrouwenspersoon kan een intern (kwaliteitsadviseur) of extern persoon zijn.
- j. Kwaliteitsadviseur : degene die intern bezig is met het onderhouden en adviseren van het kwaliteits (management) systeem en het keurmerk kwaliteit laat je zien. Daarnaast heeft de kwaliteitsadviseur ook de rol als interne vertrouwenspersoon.
- k. 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 cliënt.

Protocol:	Laatst gewijzigd op:
klachtenregelement	24-04-2024

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 of de kwaliteitsadviseur (tevens vertrouwenspersoon);
- c. de externe klachtenfunctionaris.
- d. de externe vertrouwenspersoon.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende/ kwaliteitsadviseur (tevens vertrouwenspersoon).

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft de kwaliteitsadviseur (tevens vertrouwenspersoon) 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, de kwaliteitsadviseur (tevens vertrouwenspersoon), de externe vertrouwenspersoon/externe klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het zorgteam en met 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 of de kwaliteitsadviseur (tevens vertrouwenspersoon) vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, dan stelt de kwaliteitsadviseur (tevens vertrouwenspersoon) de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de interne kwaliteitsadviseur (tevens vertrouwenspersoon) of de cliënt dit niet wenselijk vindt.

Artikel 4 De externe klachtenfunctionaris

1. De externe klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;

Protocol:	Laatst gewijzigd op:
klachtenregelement	24-04-2024

- 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 externe 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 externe 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 externe klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
4. De externe 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 externe klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De externe klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de kwaliteitsadviseur (tevens vertrouwenspersoon) van de zorgboerderij.
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.

Protocol:	Laatst gewijzigd op:
klachtenregelement	24-04-2024

4. Indien de klacht nog niet is besproken met de kwaliteitsadviseur (tevens vertrouwenspersoon) maar bij een begeleider of de zorgboer terecht komt, dan zijn zij bevoegd om de klager voor te stellen om met behulp van de kwaliteitsadviseur (tevens vertrouwenspersoon) te proberen om 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 55 van de Wet zorg en dwang en artikel 10:3 van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg genoemd worden.
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.

Protocol:	Laatst gewijzigd op:
klachtenreglement	24-04-2024

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De kwaliteitsadviseur (tevens vertrouwenspersoon) 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 kwaliteitsadviseur (tevens vertrouwenspersoon) 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 kwaliteitsadviseur (tevens vertrouwenspersoon) het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet eerder beoordeeld 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 kwaliteitsadviseur (tevens vertrouwenspersoon) te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de zorgboer

1. De zorgboer beoordeelt na afstemming met de kwaliteitsadviseur (tevens vertrouwenspersoon) klachten zo spoedig mogelijk. Indien er wordt voorzien dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt de kwaliteitsadviseur (tevens vertrouwenspersoon) 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 kwaliteitsadviseur (tevens vertrouwenspersoon) meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet

Protocol:	Laatst gewijzigd op:
klachtenreglement	24-04-2024

langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de zorgboer.

2. Indien de zorgboer na afstemming met de kwaliteitsadviseur (tevens vertrouwenspersoon) concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de kwaliteitsadviseur (tevens vertrouwenspersoon) dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De kwaliteitsadviseur (tevens vertrouwenspersoon) geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De kwaliteitsadviseur (tevens vertrouwenspersoon) 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 na afstemming met de kwaliteitsadviseur (tevens vertrouwenspersoon) 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

Protocol:	Laatst gewijzigd op:
klachtenreglement	24-04-2024

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.

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.

Protocol:	Laatst gewijzigd op:
klachtenreglement	24-04-2024

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 wenselijk.
2. De zorgboer betreft bij iedere evaluatie ten minste de leden van het zorgoverleg

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.

Protocol:	Laatst gewijzigd op:
klachtenreglement	24-04-2024

3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de zorgboer ter advisering voor aan de leden van het zorgoverleg.