



De Bonte
Shetlander Hoeve



Zorgboeren Zuid-Holland
Buitengewoon betrokken

Klachtenreglement Stichting Zorgboeren Zuid-Holland



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen
Artikel 1	Begripsomschrijvingen
Artikel 1.1	Beschrijving klachtenregeling en koppeling met de regeling van de individuele zorgboerderijen
Hoofdstuk 2	Klachtopvang
Artikel 2	Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?
Artikel 3	De medewerker zelf of diens leidinggevende
Artikel 4	De betrokken zorgcoördinator vanuit stichting Zorgboeren Zuid-Holland
Artikel 5	De vertrouwenspersoon
Artikel 6	De klachtenfunctionaris
Hoofdstuk 3	Klachtenbehandeling
Artikel 7	Het indienen van een klacht
Artikel 8	Bevoegdheden van de zorgboer
Artikel 9	Ontvankelijkheid van de klacht
Artikel 10	Werkwijze bij beoordeling van een klacht
Artikel 11	Stopzetting behandeling van de klacht
Artikel 12	Beoordeling klacht door zorgboer
Artikel 13	Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft
Artikel 14	Geschillencommissie en Klachtencommissie
Artikel 15	Archivering en bewaartermijn klachtendossier
Artikel 16	Geheimhouding
Hoofdstuk 4	Overige bepalingen
Artikel 17	Overige klacht- en meldmogelijkheden
Artikel 18	Kosten
Artikel 19	Openbaarmaking klachtenregeling
Artikel 20	Evaluatie
Artikel 21	Onvoorziene omstandigheden
Artikel 22	Vaststelling en wijziging regeling
Artikel 23	Datum van inwerkingtreding



Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. zorgboerderij:
een bedrijf waar het leveren van zorg wordt gecombineerd met landbouw/agrarische activiteiten
- 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, over gedrag 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 klachtenfunctionaris, 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
- h. klachtenfunctionaris:
degene die beschikbaar is voor de opvang van klachten van cliënten en verbonden is aan organisatie Quasir.
- i. 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.
- j. Stichting Zorgboeren Zuid-Holland / ZBZH
Overkoepelende organisatie waarbij zorgboerderijen zijn aangesloten en waarmee gezamenlijk zorg wordt gedragen voor de cliënten op de zorgboerderij, vertegenwoordigd door de directeur/bestuurder
- k. Zorgcoördinator
degene die binnen stichting Zorgboeren Zuid-Holland is gekoppeld aan de zorgboerderij
- l. Vertrouwenspersoon
De onafhankelijk werkende persoon die cliënten en hun vertegenwoordigers kan bijstaan in zaken die spelen tussen zorgaanbieder (zorgboer en/of stichting Zorgboeren Zuid-Holland) en cliënt. Deze persoon is verbonden aan Quasir, onafhankelijk, luistert, geeft informatie en biedt zo nodig ondersteuning met als doel dat cliënten voor hun eigen belang op kunnen komen.



Artikel 1.1 Beschrijving Klachtenregeling en koppeling met de regeling van individuele zorgboerderij

De zorgboer, medewerkers op de zorgboerderij en medewerkers van stichting Zorgboeren Zuid-Holland, verder genoemd ZBZH, zetten zich in om cliënten optimale diensten te leveren. Toch kan het voorkomen dat cliënten niet tevreden zijn over de dienstverlening. In dat geval kan een klacht worden ingediend. Op deze manier kunnen we eventuele fouten herstellen en mogelijk toekomstige klachten voorkomen.

De zorgboerderij is aangesloten bij ZBZH. De afhandeling van klachten zal, indien de klachtenfunctionaris betrokken wordt of indien de klacht betrekking heeft op ZBZH zelf altijd gaan via dit klachtenreglement van ZBZH (www.zorgboerenzuidholland.nl). Zie ook de gegevens in de uitdeelbrief.



Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

Een cliënt kan zijn klacht bespreken met:

- a. de medewerker zelf of diens leidinggevende
- b. de betrokken zorgcoördinator vanuit ZBZH
- c. de vertrouwenspersoon vanuit Quasir of vanuit Jeugdstem
- d. de klachtenfunctionaris vanuit Quasir

Artikel 3 De medewerker zelf of diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden 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 cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling van de zorgboerderij, de klachtenregeling van ZBZH en de klachtenfunctionaris vanuit Quasir.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten 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 cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De betrokken zorgcoördinator vanuit ZBZH

1. De zorgcoördinator stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens ontevredenheid te bespreken. De zorgcoördinator betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. De zorgcoördinator maakt ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling van de zorgboerderij, de klachtenregeling van ZBZH en de klachtenfunctionaris vanuit Quasir.
3. De zorgcoördinator bespreekt onvrede van cliënten met het team op de zorgboerderij met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 5 De vertrouwenspersoon

1. De vertrouwenspersoon adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt desgewenst bij het formuleren ervan. De vertrouwenspersoon is verbonden aan Quasir en te bereiken via vpquasir@quasir.nl
2. De vertrouwenspersoon kan cliënten en hun vertegenwoordigers bijstaan in zaken die spelen tussen zorgaanbieder (zorgboer en/of ZBZH) en cliënt. De vertrouwenspersoon luistert, geeft informatie en biedt zo nodig ondersteuning met als doel dat cliënten voor hun eigen belang op kunnen komen. Indien de vertrouwenspersoon benaderd wordt vanuit een cliënt met een leeftijd onder de 18 jaar, dan wordt deze verwezen naar de vertrouwenspersonen vanuit onafhankelijke organisatie 'Jeugdstem'.
3. De vertrouwenspersonen van Quasir werken volgens de door Quasir opgestelde functie omschrijving.
4. De zorgboer en zorgcoördinator stellen de vertrouwenspersoon in staat om de taak naar behoren te vervullen en dragen ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van de functie.
5. Indien de vertrouwenspersoon van mening is dat de taak niet naar behoren vervuld kan worden of indien hij/zij van mening is dat hij/zij wordt benadeeld wegens de uitoefening van de functie, kan de vertrouwenspersoon dit rechtstreeks melden bij de bestuurder van ZBZH. De bestuurder van de stichting onderzoekt de melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
6. Klachten over de vertrouwenspersoon worden behandeld op basis van de klachtenregeling van Quasir. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de vertrouwenspersoon wenden tot een door de stichting Zorgboeren Zuid-Holland aan te wijzen waarnemend vertrouwenspersoon.

Artikel 6 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris
 - is beschikbaar voor het aanhoren en van een eventuele klacht
 - adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen
 - informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - helpt cliënten dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun klacht
 - is verbonden aan organisatie Quasir en te bereiken via bemiddeling@quasir.nl
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van de 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 klachtenfunctionarissen van Quasir werken volgens de door Quasir opgestelde functie omschrijving.
4. De zorgboer en zorgcoördinator stellen de klachtenfunctionaris in staat om de taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van de functie.
5. Indien de klachtenfunctionaris van mening is dat de taak niet naar behoren vervuld kan worden of indien hij/zij van mening is dat hij/zij wordt benadeeld wegens de uitoefening van de functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de bestuurder van ZBZH. De bestuurder onderzoekt de melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
6. Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van de klachtenreling van Quasir. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot de bestuurder van stichting Zorgboeren Zuid-Holland.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 7 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris via bemiddeling@quasir.nl
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.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de vertrouwenspersoon kan de cliënt worden gewezen op de vertrouwenspersoon om te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt wordt de klacht niet in behandeling genomen. De klacht wordt alsnog in behandeling genomen als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.



Artikel 8 Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris van Quasir beoordeelt of hij/zij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn/haar oordeel niet het geval is, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld aan de klager.
2. Quasir 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 worden genoemd. Deze klachten stuur worden ter behandeling doorgestuurd aan de klachtencommissie die op basis van de Wet Zorg en Dwang of de Wet Verplichte Geestelijke Gezondheidszorg is ingesteld.
3. Quasir neemt geen klachten in behandeling die geen betrekking hebben op ZBZH of de aangesloten zorgboerderijen.

Artikel 9 Ontvankelijkheid van de klacht

1. Quasir verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds in behandeling is bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg of bij Geschillencommissie Landbouw en Zorg
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is, dan wel bij Quasir dan wel bij de zorgboerderij zelf;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. 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 klacht niet-ontvankelijk wordt verklaart, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld aan de klager.

Artikel 10 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. Het proces van bemiddeling door de klachtenfunctionaris verloopt in beginsel als volgt:
 - de Klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;
 - de Klachtenfunctionaris draagt zorg voor de organisatie van de bemiddeling;
 - alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen;
 - de Klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;

Artikel 11 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 te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 12 Beoordeling klacht

1. Indien door de bemiddeling zoals benoemd in artikel 10 een oplossing is bereikt tussen Klager en de Instelling, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van de Klachtenfunctionaris aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen.
2. Indien ondanks bemiddeling zoals benoemd in artikel 10 door de klachtenfunctionaris geen oplossing is bereikt tussen partijen dan verwijst de Klachtenfunctionaris de verdere behandeling van de klacht terug naar de Instelling. De Instelling zal dan een schriftelijk en gemotiveerd oordeel geven over de klacht.

Artikel 13 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 ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris 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, jeugdhulp en langdurige zorg.

Artikel 14 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 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. ZBZH bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een klachtendossier. Een klachtendossier wordt maximaal twee jaar bewaard. ZBZH is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het cliëntdossier van de cliënt bewaard.

Artikel 16 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 17 Overige klacht- en meldmogelijkheden

1. Door aansluiting bij de federatie Landbouw en Zorg kan de klager er voor kiezen de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Klachtencommissie Landbouw en Zorg en de Geschillencommissie Landbouw en Zorg

Landelijke Klachtencommissie van de Landelijke Federatie Landbouw en Zorg

Kijk op de website <https://www.iar.nl/klachtencommissie/>

Daar is de laatste versie van de klachtenregeling en overige informatie weergegeven.

Geschillencommissie Landbouwzorg

De Geschillencommissie kent een formelere procedure dan de Klachtencommissie. De Geschillencommissie neemt juridisch bindende beslissingen, bij de Geschillencommissie kunt u bijvoorbeeld ook terecht met financiële claims.

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwzorg, zie: <https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg/>.

2. Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 18 Kosten

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

Artikel 19 Openbaarmaking klachtenregeling

ZBZH brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de zorgovereenkomst te attenderen op deze regeling via de uitdeelbrief Landelijke Klachtenregeling Landbouw en Zorg die in de cliënten-informatiemap wordt verstrekt. De actuele versie is altijd te vinden op het extranet in ZilliZ. Ook kan desgevraagd tussentijds een exemplaar van de regeling worden verstrekt en de regeling wordt op de website van de zorgboerderij op www.zorgboeren.nl geplaatst.



Artikel 20 Evaluatie

1. ZBZH evalueert samen met de zorgboerderijen deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als men dit wenselijk vindt.
2. Bij iedere evaluatie worden de Raad van Advies en de cliëntenraad betrokken die verbonden zijn aan ZBZH

Artikel 21 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de bestuurder van ZBZH.

Artikel 22 Vaststelling en wijziging regeling

Voorgenomen besluiten of suggesties van de zorgboer tot vaststelling of wijziging van deze regeling, legt ZBZH voor aan de cliëntenraad en de adviesraad.

Artikel 23 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01-05-2024