

Considerans

Deze klachtenregeling geeft uitvoering aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen. Deze wet gaat o.a. over de behandeling van klachten van cliënten en/of hun belangenbehartigers, eventueel d.t.v. een vertrouwenspersoon en/of een onafhankelijke commissie. Tevens geldt deze klachtenprocedure voor alle (vrijwillige) medewerkers van het zorgproject, waarbij er sprake is van een overeenkomst.

In deze regeling is de volgende procedure opgenomen:

- Doelstelling van de klachtenregeling;
- Begripsomschrijving;
- De procedure voor een cliënt en/of zijn belangenbehartiger betreffende een klacht over een gedraging van iemand, die bij Zorgproject Boerderij- en Heemkundemuseum Schimmert werkzaam is, of van de organisatie zelf.
- Deze regeling is digitaal beschikbaar via de website van het zorgproject. Bovendien krijgt iedere cliënt en medewerker tijdens de intake een exemplaar uitgereikt.

Deze regeling is digitaal beschikbaar via de website van het zorgproject. Bovendien krijgt iedere cliënt en medewerker tijdens de intake een exemplaar uitgereikt.

Doelstelling:

De klachtenbehandeling is op de eerste plaats gericht op een oplossing van de klacht, en genoegdoening van de klager, al dan niet via bemiddeling via de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie. Daarnaast is klachtenbehandeling gericht op het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van de verleende zorg.

Begripsomschrijving

Klacht: elke naar voren gebrachte uiting van onvrede over gedraging van voor/bij Zorgproject Boerderij- en Heemkundemuseum Schimmert werkzame personen, of over de organisatie zelf.

Klager: een cliënt, een belangenbehartiger en/of diens wettelijk vertegenwoordiger, of een medewerker, die een klacht kenbaar maakt.

Beklaagde: de organisatie zelf of de perso(o)n(en), die werkzaam is (zijn) voor het project, waartegen een klacht is ingediend.

Vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris: een onafhankelijke functionaris, die zowel mondeling als schriftelijk kan worden benaderd voor een klacht. De vertrouwenspersoon neemt de klacht in behandeling door het horen van de partijen en te bemiddelen, om te komen tot een oplossing. Tevens zorgt hij voor een gehele verslaglegging van de klacht en de afhandeling. Dit verslag wordt opgenomen in het jaarverslag.

Belangenbehartiger: de (wettelijk) vertegenwoordiger of schriftelijk gevolmachtigde van een cliënt, die als zodanig bij de organisatie bekend is.

Gedraging: enig handelen of nalaten van handelen (zowel in woord als in daad), alsmede het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt.

Cliënt: degene, aan wie zorg wordt verleend door de organisatie op grond van een met hem/haar, dan wel zijn/haar belangenbehartiger gesloten zorgovereenkomst.

Medewerker: iedere (vrijwillige) medewerker van het zorgproject, die middels een overeenkomst is betrokken bij het zorgproject.

Commissie: de volgens deze regeling ingestelde klachtencommissie, die de ingediende klacht onderzoekt en behandelt. Zorgproject Boerderij- en heemkundemuseum Schimmert conformeert zich als lid van de Coöperatie Limburgse Zorgboeren aan de klachtenregeling van de Federatie Landbouw en Zorg. Zij hebben een onafhankelijke landelijke klachtencommissie.

Zorgproject Boerderij- en Heemkundemuseum Schimmert: Zorgproject Boerderij- en Heemkundemuseum Schimmert en/of de aangesloten rechtspersoon, waarmee de organisatie ten aanzien van de zorgverlening samenwerkt.

Procedure bij een klacht

Algemeen: Het kan gebeuren, dat je een klacht hebt over de zorgboerderij, zoals vermeld onder “begripsomschrijving”. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar, om je klacht kenbaar te maken.

Je bent altijd vrij, om te kiezen, welke mogelijkheden je daarbij kiest. De klachtenregeling staat ook op de website van de zorgboerderij: www.boerderijmuseumschimmert.nl.

Stap 1. Een klacht rechtstreeks bij de zorgboer, met of zonder tussenkomst van een vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris.

1. Probeer de klacht te bespreken met de betreffende persoon op een rustig tijdstip, of
2. maak met de zorgboer een afspraak, om over de klacht te praten. Neem eventueel je wettelijk vertegenwoordiger en/of een belangenbehartiger mee, of
3. wil je liever je klacht rechtstreeks kwijt aan een onafhankelijk persoon, dan kun je een gesprek aanvragen met de vertrouwenspersoon van het zorgproject. Dat is dhr. John Erven te Sittard (tel. 06-20689387). Hij zal uw klacht ter harte nemen in een persoonlijk onderhoud en trachten met de partijen tot een oplossing te komen.
4. In het geval, dat je niet tevreden bent over de uitkomst, of indien je daarvoor wilt kiezen wend je je rechtstreeks tot de Klachtencommissie Landbouw en Zorg (stap 2) of de erkende Geschillencommissie Landbouwzorg (stap 3). Je kunt deze stappen achtereenvolgens nemen, maar je kunt ook een stap overslaan.

Stap 2. Een klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg.

Voor meer informatie óver en het reglement van de Landelijke Klachtencommissie zie:

<https://www.iar.nl/klachtencommissie/> .

Schrijf een brief of e-mail naar de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg. Vermeld in jouw brief:

1. Jouw naam, adres, telefoonnummer én, indien van toepassing, dat van je wettelijk vertegenwoordiger, of van degene, die je helpt bij het opstellen van de brief.
2. De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie je een klacht indient.
3. Een duidelijke omschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt.
4. De reden, waarom je hier een klacht over hebt.
5. Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen, om tot een oplossing van de klacht te komen.
6. Stuur je brief vervolgens naar:

Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.

Klachtencommissie Landbouw en Zorg

Postbus 245

6700 AE Wageningen, of per e-mail naar: info@iar.nl . Je kunt ook gebruik maken van een formulier, dat te vinden is op de website van de Klachtencommissie.

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn, dat je wordt gebeld, of dat de commissie op de zorgboerderij langskomt, om meer informatie te vragen aan jou en aan de zorgboerderij. Na enkele weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft aan, of je klacht terecht is en welke dingen de zorgboerderij en jij kunnen verbeteren.

Informatie over de klachtenafhandeling kan ook telefonisch worden opgevraagd: 0317-424181.

De behandeling van de klacht door de klachtencommissie brengt voor de klager geen kosten met zich mee.

Stap 3. Maak een geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwwzorg.

Voor meer informatie over het reglement van de Geschillencommissie Landbouwwzorg zie:

<https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwwzorg/> .

De Geschillencommissie kent een formelere procedure dan de Klachtencommissie. De Geschillencommissie neemt juridisch bindende beslissingen. Bij de Geschillencommissie kun je bijvoorbeeld ook terecht met financiële claims.

Schrijf een brief of e-mail naar de Geschillencommissie Landbouwwzorg.

Schrijf een brief of e-mail naar de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg. Vermeld in jouw brief:

1. Jouw naam, adres, telefoonnummer én, indien van toepassing, dat van je wettelijk vertegenwoordiger, of van degene, die je helpt bij het opstellen van de brief.
2. De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon met wie je een geschil hebt.
3. Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil.
4. Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen, om tot een oplossing van het geschil te komen.
6. Stuur je brief vervolgens naar:

Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.

Geschillencommissie Landbouwwzorg

Postbus 245

6700 AE Wageningen, of per e-mail naar: info@iar.nl . Je kunt ook gebruik maken van een formulier, dat te vinden is op de website van de Geschillencommissie.

De geschillencommissie Landbouwwzorg gaat het geschil behandelen. Tot de procedure horen in elk geval het vragen van een schriftelijke reactie aan de zorgboer en een zitting, waarbij beide partijen het woord kunnen voeren. Voordat de geschillencommissie Landbouwwzorg je geschil in behandeling kan nemen, moet je eerst een depot storten van €50,-. Na aanmelding van je geschil krijg je hier meer informatie over. Na een paar weken krijg je bericht van de commissie. De commissie geeft dan aan wie gelijk heeft in het geschil.

Wil je meer informatie?

Op www.landbouwwzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.