



Klachtenreglement Zorgboerderij Benjamin

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Dit reglement verstaat onder:

- a *zorgboerderij* :
de zorgboerderij Benjamin
- b *zorgboer*
de Stichting Zorgboerderij Benjamin die de zorgboerderij in stand houdt
- c *cliënt*:
een natuurlijke persoon met wie de zorgboer een overeenkomst tot dagbesteding heeft gesloten
- d *klacht*:
elk bezwaar over een gedraging of een nalaten van de zorgboer of van voor hem werkzame personen
- e *klager*
degene die een klacht bij de Klachtfunctionaris heeft ingediend.
- f *beklaagde*
degene op wie de klacht betrekking heeft
- g *Klachtfunctionaris*
de door de Stichting Benjamin ingestelde Klachtfunctionaris in de zin van de wet

Artikel 2 Benoeming, ontslag, zittingsduur

- a De Raad van Toezicht van de Stichting Zorgboerderij Benjamin benoemt en ontslaat de klachtfunctionaris.
- b Ontslag kan slechts plaatsvinden:
 - b.ii) op verzoek van de klachtfunctionaris;
 - b.iii) in geval van kennelijke ongeschiktheid, zulks ter beoordeling van de Raad van Toezicht.
- c Benoeming geschiedt voor een periode van vier jaar, met de mogelijkheid van eenmalige herbenoeming.

Artikel 3 Geheimhouding

De klachtfunctionaris is verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hem bij de uitoefening van zijn taak ter kennis komt, behoudens voorzover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit de taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

Artikel 4 Taken van de klachtfunctionaris

- a De Klachtfunctionaris heeft tot taak:
 - a.i) Het informeren van cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;

Doc. 9.3.1.2
Versie: 2
Datum vaststelling:
20-09-2018
Vastgesteld door:
J van Oene-Kragt

- a.ii) Het behandelen van klachten die aan hem worden voorgelegd;
- a.iii) Het registreren van klachten;
- a.iv) De verslaglegging over zijn werkzaamheden.
- b De Klachtfunctionaris stelt de de politie op de hoogte bij een redelijk vermoeden van een strafbaar feit.

Artikel 5 **Bevoegdheden van de Klachtfunctionaris**

- a De Klachtfunctionaris maakt van zijn bevoegdheden slechts gebruik voor zover dat redelijkerwijs voor de vervulling van zijn taken nodig is.
- b De Klachtfunctionaris is bevoegd de zorgboerderij te betreden, zonder toestemming van de zorgboer, met uitzondering van een woning.
- c De Klachtfunctionaris is bevoegd inlichtingen te vorderen en daartoe personen op te roepen voor de Klachtfunctionaris te verschijnen.
- d De Klachtfunctionaris is bevoegd inzage te vorderen van zakelijke gegevens en bescheiden.
- e De zorgboer onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

Artikel 6 **Indienen en intrekken van een klacht**

- a Een klacht kan schriftelijk worden ingediend door een cliënt of door zijn wettelijke vertegenwoordiger, zijn nabestaanden of een natuurlijke persoon die een machtiging van de cliënt kan overleggen of bloed- en aanverwanten in de rechte lijn.
- b Een klacht wordt schriftelijk, waaronder begrepen per e-mail, ingediend. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste:
 - b.i) de naam en het adres van de klager;
 - b.ii) de dagtekening;
 - b.iii) de naam en het adres van de beklagde;
 - b.iv) een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Schriftelijk: Zorgboerderij BENJAMIN

t.a.v. Klachtfunctionaris

Duivendansweg 18c

8091 PC Wezep

E-mail: klachtbenjamin@outlook.com

- c De klager kan een klacht intrekken door schriftelijke mededeling daarvan aan de Klachtfunctionaris.

Artikel 7 **Bijstand**

- a Een klager kan zich doen bijstaan door een gemachtigde.
- b Een beklagde kan zich doen bijstaan door een gemachtigde.

Artikel 8 **Behandeling van de klacht - termijnen**

- a De Klachtfunctionaris bevestigt binnen twee weken de ontvangst van de klacht schriftelijk.
- b De Klachtfunctionaris zendt binnen twee weken na de ontvangst van de klacht een afschrift van de klacht aan de beklagde.
- c De Klachtfunctionaris beslist binnen zes weken na ontvangst van de klacht. De Klachtfunctionaris kan deze termijn verlengen, onder schriftelijke mededeling

Doc. 9.3.1.2

Versie: 2

Datum vaststelling:

20-09-2018

Vastgesteld door:

J van Oene-Kragt

Pagina nummer: 2

daarvan aan de klager en de beklagde, met vermelding van redenen voor de verlenging en de termijn van de verlenging.

- d De Klachtfunctionaris zendt zijn schriftelijke beslissing binnen drie weken na het verstrijken van de termijn, als bedoeld in het derde lid, aan klager en aan beklagde.

Artikel 9 **Behandeling van de klacht - procedure**

- a De Klachtfunctionaris bepaalt de te hanteren procedure voor het onderzoek van de klacht na ontvangst van de klacht. Deze procedure wordt meegedeeld aan de klager en de beklagde.
- b Tenzij artikel 10 of artikel 11 van toepassing is, omvat de procedure in ieder geval het horen van klager en van beklagde.
- c Het horen kan mondeling dan wel schriftelijk geschieden.
- d Indien klager en/of beklagde geen gevolg geven aan de door de Klachtfunctionaris in het kader van de behandeling van de klacht van hen gevergte medewerking kan de Klachtfunctionaris daaraan de gevolgen verbinden die hem geraden voorkomen.

Artikel 10 **Onbevoegdheid van de Klachtfunctionaris**

- a De Klachtfunctionaris is niet bevoegd tot behandeling van de klacht indien:
- b de klacht geen betrekking heeft op een zorgboer;
- c de klacht betrekking heeft op een gedraging ten aanzien waarvan een procedure bij een gerechtelijke instantie aanhangig is of is geweest;
- d de gedraging waarop de klacht betrekking heeft voorwerp is van strafrechtelijk onderzoek;
- e de klacht is ingetrokken.

Artikel 11 **Niet-ontvankelijkheid van de klacht**

Een klacht is niet-ontvankelijk indien:

- a het klaagschrift niet voldoet aan artikel 6 sub b. De klager wordt in de gelegenheid gesteld een verzuim te herstellen;
- b de klacht een gelijke strekking heeft als een eerdere klacht van dezelfde klager, zonder dat nieuwe feiten of omstandigheden zijn aangevoerd;
- c de klacht vergezeld gaat van een aansprakelijkheidsstelling.
- d Indien de klacht betrekking heeft op een handelen of een nalaten dat eerder dan zes maanden voor het tijdstip van indiening van de klacht plaatsvond of de overeenkomst met de cliënt eerder dan zes maanden voor indiening van de klacht beëindigd is.

Artikel 12 **Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

- a De Klachtfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. De dossier blijven onder berusting van de Klachtfunctionaris.
- b Twee jaar na het intrekken dan wel de uitspraak op een klacht wordt het dossier door de klachtfunctionaris vernietigd.

Artikel 13 **Geheimhouding**

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 van deze gegevens, behoudens voor

Doc. 9.3.1.2

Versie: 2

Datum vaststelling:

20-09-2018

Vastgesteld door:

J van Oene-Kragt

Pagina nummer: 3

zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 14 Kosten

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

Artikel 15 Periodieke evaluatie

De Klachtfunctionaris evalueert de deze klachtenregeling twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als hem of de Raad van Toezicht dit gewenst voorkomt.

Artikel 16 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de Klachtenfunctionaris.

Artikel 17 Slotbepalingen

- a Deze regeling is vastgesteld en kan worden gewijzigd, de Klachtenfunctionaris gehoord hebbend, door de Raad van Toezicht van de zorgboer.

Dit reglement treedt in werking per 01 oktober 2018. Het kan gebeuren dat een cliënt een klacht heeft of ontevreden is over de activiteiten of de dienstverlening van de zorgboerderij. Om de klacht op te kunnen lossen en in de toekomst onze kwaliteit hoog te houden, horen we graag van u wanneer u niet tevreden bent. Deze procedure heeft een korte uitleg over wat te doen bij klachten(1).