

Klachtenreglement Vrijwilligers Werkproject De Korenmaat



Een klacht hebben is niet prettig, want dat betekent dat je niet prettig kunt werken. En prettig kunnen werken is de basis om jezelf thuis te kunnen voelen bij het werken op Stadsboerderij De Korenmaat. Prettig kunnen werken is dan ook een van de kernwaarden van Werkproject De Korenmaat. Daarom zullen we altijd proberen om de klacht zo snel mogelijk samen op te lossen. Hiervoor heeft het werkproject ook een Klachtenprocedure opgesteld als een praktisch handreiking bij klachten. Uiteindelijk is dit klachtenreglement een onderdeel van de Klachtenprocedure en regelt de klachtenafhandeling formeel.

Omdat Werkproject De Korenmaat een eenmanszaak zonder eigen personeel is, zouden verschillende functies in een en dezelfde persoon samenkomen. Het werkproject functioneert voor wat betreft het leveren van de zorg, onafhankelijk binnen Stichting Natuurcentrum Arnhem en daarom nemen twee medewerkers de rol van Vertrouwenspersoon en Klachtenfunctionaris op zich, omdat zij onpartijdig en tegelijkertijd hun rol kunnen vervullen. Bij klachten die ontstaan tegen medewerkers van het natuurcentrum, kunnen deze ook in lijn met dit reglement opgepakt worden.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen	2
Artikel 1	Begripsomschrijvingen	2
Hoofdstuk 2	Klachtopvang	2
Artikel 2	Bij wie kan een vrijwilliger terecht als hij ontevreden is?	2
Artikel 3	De medewerker en diens leidinggevende	2
Artikel 4	De klachtenfunctionaris	3
Hoofdstuk 3	Klachtenbehandeling	4
Artikel 5	Het indienen van een klacht	4
Artikel 6	Bevoegdheid van de begeleider	4
Artikel 7	Ontvankelijkheid van de klacht	5
Artikel 8	Werkwijze bij beoordeling van een klacht	5
Artikel 9	Stopzetting behandeling van de klacht	6
Artikel 10	Beoordeling klacht door de begeleider	6
Artikel 11	Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	7
Artikel 12	Geschillencommissie en Klachtencommissie	7
Artikel 13	Archivering en bewaartermijn klachtendossier	7
Artikel 14	Geheimhouding	7
Hoofdstuk 4	Overige bepalingen	8
Artikel 15	Overige klacht- en meldmogelijkheden	8
Artikel 16	Kosten	8
Artikel 17	Openbaarmaking klachtenregeling	8
Artikel 18	Evaluatie	8
Artikel 19	Onvoorziene omstandigheden	8
Artikel 20	Vaststelling en wijziging regeling	8
Artikel 21	Datum van inwerkingtreding	8

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. *zorgboerderij*: Werkproject De Korenmaat, de instelling waarin zorg wordt gecombineerd met landbouw en andere werkzaamheden;
 - b. *begeleider*: een rechtspersoon of een natuurlijke persoon die de zorgboerderij in stand houdt;
 - c. *vrijwilliger*: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de begeleider 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 vrijwilliger, 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. *vrijwilliger*: persoon die zorg ontvangt van Werkproject De Korenmaat;
 - h. *cliëntenraad*: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de vrijwilligers van de zorgaanbieder. Door de beperkte omvang van Werkproject De Korenmaat, is geen aparte cliëntenraad ingesteld, maar is de groep vrijwilligers als geheel betrokken;
 - i. *klachtenfunctionaris*: degene die namens de organisatie die de zorgboerderij in stand houdt, belast is met de opvang en begeleiding van klachten van vrijwilligers;
 - j. *vertrouwenspersoon*: degene die als onafhankelijke persoon de vrijwilliger kan ondersteunen bij het verwoorden en bespreekbaar maken van een klacht;
 - 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 vrijwilliger.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

Een vrijwilliger kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.
- d. de vertrouwenspersoon.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

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 van de onvrede en de vrijwilliger daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden vrijwilligers zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van vrijwilligers 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 vrijwilliger een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de vrijwilliger in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de vrijwilliger 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 klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert vrijwilligers, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt vrijwilligers en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De 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 begeleider beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met vrijwilligers, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de

klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de begeleider. De begeleider onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

7. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgboerderij, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de begeleider aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de begeleider.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de vrijwilliger;
 - 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 vrijwilliger wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de begeleider bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de begeleider de klacht niet in behandeling. De begeleider neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6 Bevoegdheid van de begeleider

1. De begeleider 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. Indien de begeleider een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de begeleider 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 begeleider verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de begeleider 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 begeleider een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De begeleider 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 begeleider 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 begeleider het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan 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 zo mogelijk 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 begeleider te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de begeleider

1. De begeleider beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de begeleider voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij 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 begeleider meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de begeleider.
2. Indien de begeleider concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de begeleider dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De begeleider geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De begeleider 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 begeleider bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De begeleider zendt 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 begeleider 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 begeleider 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 ingediend, neemt de begeleider contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De begeleider 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 c.a.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De begeleider bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De begeleider is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de vrijwilliger 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.

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 begeleider geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

De begeleider brengt deze regeling onder de aandacht van vrijwilligers 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 begeleider evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als hij dit wenselijk vindt.
2. De begeleider betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris en de cliëntenraad.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de begeleider.

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de begeleider.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de begeleider ter advisering voor aan de cliëntenraad.

Artikel 21 Dit reglement treedt in werking op 25 juni 2023

Laatste aanpassingen zijn gemaakt op 13 september 2023