

Klachtenregeling Vrijwilligers

Klachtenregeling

Alle aangesloten boeren en de daarbij in dienst zijnde medewerkers van Stichting Landzijde zetten zich in om cliënten en opdrachtgevers optimale diensten te leveren. Naast de boeren en medewerkers kunnen ook vrijwilligers een actieve rol in deze dienstverlening hebben.

Toch kan het voorkomen dat cliënten of opdrachtgevers of vrijwilligers niet tevreden zijn over de dienstverlening. In dat geval kan een klacht worden ingediend.

Op deze manier kan de organisatie eventuele fouten herstellen en mogelijk toekomstige klachten voorkomen. Het uitgangspunt is dat Stichting Landzijde de dienstverlening steeds verder wil verbeteren.

De klachtenregeling van Stichting Landzijde bestaat uit drie onderdelen:

- De uitdeedbrief aan de vrijwilligers op de zorgboerderij.
- Het Reglement Klachtenbehandeling Vrijwilligers Landzijde.

1. Uitdeedbrief

Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de zorgboerderij. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over de handelwijze op de zorgboerderij, een medewerker van de zorgboerderij of een cliënt.

Je kunt zelf bepalen op welke manier en aan wie jij als eerste jouw klacht kenbaar maakt.

Wat je kunt doen bij een klacht:

Besprek de klacht met de zorgboer en/of zorgboerin of medewerker van de zorgboerderij op een rustig tijdstip.

Of

Meld je klacht bij Stichting Landzijde. De klachtenregeling van Landzijde zal worden uitgevoerd. Maak met Landzijde een afspraak om over de klacht te praten.

Of

Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. Hiervoor is Peter Hardewijn (onafhankelijk vertrouwenspersoon Stichting Landzijde) beschikbaar, op nummer 06-51447600.

2. Reglement Klachtenbehandeling Vrijwilligers Landzijde

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Klager: De natuurlijke persoon – niet in dienst zijnde van Stichting Landzijde – welke als vrijwilliger bij Landzijde en/of een van de aangesloten agrarische bedrijven actief is.
- Klacht: Een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen, over een gedraging of het nalaten daarvan door een medewerker van Stichting Landzijde of een persoon van een deelnemend bedrijf voor zover deze gedragingen of het nalaten daarvan betrekking hebben op een aangelegenheid die bij Stichting Landzijde in behandeling is geweest en waarbij de klager direct betrokken is geweest voor Stichting Landzijde.

Artikel 2 Doel

Het doel van dit reglement is het, met inachtneming van het bepaalde in hoofdstuk 9 van de algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de voorschriften ingevolge Suwibesluit, geven van regels voor de behandeling van klachten door Stichting Landzijde.

Artikel 3 Indienen van een klacht

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Stichting Landzijde zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Stichting Landzijde.

Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend. Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht door Stichting Landzijde schriftelijk vastgelegd, waarmee de klacht als een schriftelijke klacht wordt beschouwd en moet voldoen aan de bepalingen in lid 4;

Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging of het nalaten daarvan jegens de klager en voldoet aan de eisen van het vierde lid van artikel 3, zijn de artikelen 4 tot en met 15 van toepassing.

Een schriftelijke klacht wordt ondertekend door de klager en bevat tenminste:

De naam en het adres van de klager;

De dagtekening;

Een omschrijving van de gedraging of het nalaten daarvan, waartegen de klacht is gericht.

Indien de schriftelijke ingediende klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, draagt de klager op verzoek van Stichting Landzijde zorg voor een vertaling. De artikelen 4 tot en met 15 zijn eerst van toepassing na ontvangst van de vertaling.

Artikel 4 Klachtenregistratie

Klachten worden in een daartoe bestemd register geregistreerd.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging

Aan de klager wordt binnen drie werkdagen na de ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht gezonden. Deze ontvangstbevestiging omvat tenminste

Een beschrijving van de procedure van de behandeling van de klacht; De te verwachten behandelingsduur van de klacht.

Artikel 6 Niet verplicht tot behandeling van klacht

Stichting Landzijde is niet verplicht de klacht te behandelen, indien zij betrekking heeft op een gedraging of het nalaten daarvan;

Waarover reeds eerder een klacht is gediend die met inachtneming van de artikelen 3 en volgende is behandeld;

Die langer dan een jaar voor de indiening heeft plaatsgevonden;

Zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van een officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van het feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Stichting Landzijde is niet verplicht de klacht te behandelen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de schriftelijk ingediende klacht, in kennis gesteld.

Artikel 7 Afschrift klacht

Aan degene op wiens gedraging of het nalaten daarvan de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 8 Intrekking van de klacht

De klacht kan door de klager worden ingetrokken;
Intrekking van de klacht geschiedt schriftelijk, tenzij bijzondere omstandigheden zich tegen een schriftelijke intrekking verzetten;
Aan de klager wordt binnen drie werkdagen na ontvangst van de intrekking van de klacht een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de intrekking gezonden;
Na intrekking wordt de klacht uit het klachtenregister, als bedoeld in artikel 4 onder a., verwijderd.

Artikel 9 Termijn van behandeling

De klacht wordt, behoudens bijzondere omstandigheden, binnen zes weken na ontvangst van de klacht afgehandeld;
Indien de klacht niet binnen de termijn, als genoemd in het eerste lid, kan worden afgehandeld, wordt dit voor het einde van de termijn aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk medegedeeld door middel van een gemotiveerd bericht, waarin een nieuwe behandelingstermijn is opgenomen.
De nieuwe behandelingstermijn, als bedoeld in het tweede lid, bedraagt ten hoogste vier weken.

Artikel 10 Behandeling van de klacht

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging of het nalaten daarvan waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest;
De behandeling van de klacht geschiedt onder verantwoordelijkheid van de stichting;
Stichting Landzijde zorgt voor de schriftelijke behandeling van de klacht binnen de in artikel 9 gestelde termijn.

Artikel 11 Hoor en wederhoor

Stichting Landzijde stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord;
Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te zullen maken van het recht te worden gehoord;
Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 12 Beslissing

Stichting Landzijde stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die Stichting Landzijde daaraan verbindt;
De beslissing op de klacht geeft een oordeel over het feit of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden door Stichting Landzijde als beschreven in de klacht, al dan niet behoorlijk is geweest;
Bij het tot stand komen van een oordeel over de klacht wordt getoetst of de wijze van uitvoering voldoende zorgvuldig jegens de klager is geweest en of zij heeft plaatsgevonden met afweging van alle in aanmerking komende belangen.

Artikel 13 Geen oordeel

In die gevallen waarin het redelijkerwijs niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel kan worden gebaseerd, kan de behandeling van de klacht worden afgerond zonder een oordeel uit te spreken;
Een beslissing, als bedoeld in het eerste lid, wordt niet genomen dan nadat ter zake een gedegen onderzoek heeft plaatsgevonden.

Artikel 14 Rapportage

Stichting Landzijde rapporteert in haar jaardocument over de uitvoering van dit reglement;
De klachtenrapportages zijn ter inzage beschikbaar voor de opdrachtgevers van Stichting Landzijde;
Stichting Landzijde rapporteert aan de centrale cliëntenraad over de aard, de uitkomst en de eventueel genomen maatregelen betrekking hebbende op de klacht(en).

Artikel 15 Evaluatie

Jaarlijks wordt er een evaluatie gemaakt van de in het voorgaande kalenderjaar afgehandelde klachten, onder verantwoordelijkheid van de bestuurders van Stichting Landzijde;

In de evaluatie wordt de trend vastgesteld ten aanzien van het aantal klachten, de oorzaak, het oordeel, de regio en de behandelingsduur;

In de evaluatie wordt tevens een overzicht gegeven van de benodigde correctieve en preventieve maatregelen om de opgestelde kwaliteitscriteria te kunnen waarborgen.

In de evaluatie wordt een overzicht gegeven van de resultaten en verbeteringen.