

Reglement Klachtencommissie Landbouw en Zorg

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Dit reglement verstaat onder:

- a. *Zorgboerderij*:
een instelling waarin zorg wordt aangeboden.
- b. *Zorgboer*:
een rechtspersoon of een natuurlijke persoon die een zorgboerderij in stand houdt en die de behandeling van klachten heeft opgedragen aan de Commissie
- c. *Inkooporganisatie*
een rechtspersoon die zorg inkoop voor de bij hun aangesloten zorgboerderijen en daardoor verantwoordelijkheid draagt voor de kwaliteit van zorg aan cliënten voor wie de zorg wordt ingekocht
- d. *Cliënt*:
een natuurlijke persoon aan wie de zorgboer zorg verleent of heeft verleend, al dan niet in opdracht van een inkooporganisatie.
- e. *Klacht*:
elk bezwaar over een gedraging van de zorgboer/ vertegenwoordiger van de inkooporganisatie of van de voor hen werkzame personen
- f. *Klager*:
degene die een klacht bij de Commissie heeft ingediend.
- g. *Beklaagde*:
degene op wie de klacht betrekking heeft
- h. *Federatie*:
Federatie Landbouw en Zorg Nederland, gevestigd te Voorthuizen
- i. *Commissie*:
de door de Federatie ingestelde klachtencommissie.

Artikel 2 Samenstelling van de Commissie

1. De Commissie bestaat uit tenminste drie leden en een plaatsvervangend lid.
2. De Commissie wordt zodanig samengesteld dat deskundigheid op het terrein van de landbouw, de zorg alsmede juridische kennis aanwezig is.
3. Leden en plaatsvervangende leden hebben geen binding in arbeidsrechtelijke of bestuurlijke zin met een zorgboer.
4. Een plaatsvervangend lid treedt op in het geval niet voldoende leden beschikbaar zijn, om welke reden dan ook.
5. De Commissie kiest uit haar midden een voorzitter en een secretaris.
6. De Commissie beslist met meerderheid van stemmen.

Artikel 3 Benoeming, ontslag, zittingsduur

1. Het bestuur van de Federatie benoemt en ontslaat de leden en plaatsvervangende leden van de Commissie.
2. Ontslag kan slechts plaatsvinden:
 - a. op verzoek van een lid of plaatsvervangend lid;
 - b. in geval van kennelijke ongeschiktheid, zulks ter beoordeling van de Commissie.
3. Benoeming geschiedt voor een periode van vier jaar, met de mogelijkheid van eenmalige herbenoeming.

Artikel 4 Verschoning

Een lid of plaatsvervangend lid neemt geen deel aan de behandeling van een klacht, indien hij van oordeel is dat zijn persoonlijke betrokkenheid een onafhankelijk oordeel in de weg staat.

Artikel 5 Geheimhouding

Leden en plaatsvervangende leden zijn verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hen bij de uitoefening van hun taak ter kennis komt, behoudens voorzover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit de taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

Artikel 6 Taken van de Commissie

1. De Commissie heeft tot taak:
 - a. Het behandelen van klachten die aan haar worden voorgelegd;
 - b. Het registreren van klachten;
 - c. De verslaglegging over haar werkzaamheden.

Artikel 7 Bevoegdheden van de Commissie

1. De Commissie maakt van haar bevoegdheden slechts gebruik voor zover dat redelijkerwijs voor de vervulling van haar taken nodig is.
2. De Commissie is bevoegd inlichtingen te vorderen en daartoe personen op te roepen voor de Commissie te verschijnen.
3. De Commissie is bevoegd inzage te vorderen van zakelijke gegevens en bescheiden.

Artikel 8 Indienen en intrekken van een klacht

1. Een klacht kan worden ingediend door een cliënt of door zijn wettelijke vertegenwoordiger, zijn nabestaanden of een natuurlijke persoon die een machtiging van de cliënt kan overleggen.
2. Een klacht wordt schriftelijk ingediend. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. de naam en het adres van de beklagde;
 - d. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. De klager kan een klacht intrekken door schriftelijke mededeling daarvan aan de Commissie.

Artikel 9 Bijstand

1. Een klager kan zich doen bijstaan door een gemachtigde.
2. Een beklagde kan zich doen bijstaan door een gemachtigde.

Artikel 10 Behandeling van de klacht - termijnen

1. De Commissie bevestigt binnen twee weken de ontvangst van de klacht.
2. De Commissie zendt binnen twee weken na de ontvangst van de klacht een afschrift van de klacht aan de beklagde.
3. De Commissie beslist binnen zes weken na ontvangst van de klacht. De Commissie kan deze termijn verlengen, onder mededeling daarvan aan de klager en de beklagde, met vermelding van redenen voor de verlenging en de termijn van de verlenging.
4. De Commissie zendt haar schriftelijke beslissing binnen drie weken na het verstrijken van de termijn, als bedoeld in het derde lid, aan klager en aan beklagde.
5. De Commissie zendt haar schriftelijke beslissing voorts aan de Federatie.

Artikel 11 Behandeling van de klacht – procedure

1. De Commissie 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.
2. Tenzij artikel 12 of artikel 13 van toepassing is, omvat de procedure in ieder geval het horen van klager en van beklagde.
3. Het horen kan mondeling dan wel schriftelijk geschieden.

4. Indien klager en/of beklaagde geen gevolg geven aan de door de Commissie in het kader van de behandeling van de klacht van hen gevergd medewerking kan de Commissie daaraan de gevolgen verbinden die haar geraden voorkomen.
5. De Commissie zendt haar schriftelijke beslissing aan klager en aan beklaagde en aan het bestuur van de Federatie Landbouw en Zorg.

Artikel 12 Onbevoegdheid van de Commissie

De Commissie is niet bevoegd tot behandeling van de klacht indien:

- a. de klacht geen betrekking heeft op een zorgboer of vertegenwoordiger van de inkooporganisatie of op de voor hen werkzame personen;
- b. de klacht betrekking heeft op een gedraging ten aanzien waarvan een procedure bij een gerechtelijke instantie aanhangig is of is geweest;
- c. de gedraging waarop de klacht betrekking heeft voorwerp is van strafrechtelijk onderzoek;
- d. de klacht is ingetrokken.

Artikel 13 Niet-ontvankelijkheid van de klacht

Een klacht is niet-ontvankelijk indien:

- a. het klaagschrift niet voldoet aan artikel 8, tweede lid. 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.