

Versie 1 april 2023  
Proceseigenaar: Bestuurder



**Zorgboeren Zuid-Holland**  
*Buitengewoon betrokken*

## **Klachtenreglement Stichting Zorgboeren Zuid-Holland**



*Versie 1 april 2023*

Proceseigenaar: Bestuurder

## **Inhoudsopgave**

|             |   |
|-------------|---|
| Hoofdstuk 1 | Algemene bepalingen   |
| Artikel 1   | Begripsomschrijvingen   |
| Artikel 1.1 | Beschrijving klachtenregeling en koppeling met de regeling van de individuele zorgboerderijen |
| Hoofdstuk 2 | Klachtopvang  |
| Artikel 2   | Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?   |
| Artikel 3   | De medewerker zelf of diens leidinggevende  |
| Artikel 4   | De betrokken zorgcoördinator vanuit stichting Zorgboeren Zuid-Holland                         |
| Artikel 5   | De vertrouwenspersoon   |
| Artikel 6   | De klachtenfunctionaris   |
| Hoofdstuk 3 | Klachtenbehandeling   |
| Artikel 7   | Het indienen van een klacht   |
| Artikel 8   | Bevoegdheden van de zorgboer  |
| Artikel 9   | Ontvankelijkheid van de klacht  |
| Artikel 10  | Werkwijze bij beoordeling van een klacht  |
| Artikel 11  | Stopzetting behandeling van de klacht   |
| Artikel 12  | Beoordeling klacht door zorgboer  |
| Artikel 13  | Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft                            |
| Artikel 14  | Geschillencommissie en Klachtencommissie  |
| Artikel 15  | Archivering en bewaartermijn klachtendossier  |
| Artikel 16  | Geheimhouding   |
| Hoofdstuk 4 | Overige bepalingen  |
| Artikel 17  | Overige klacht- en meldmogelijkheden  |
| Artikel 18  | Kosten  |
| Artikel 19  | Openbaarmaking klachtenregeling   |
| Artikel 20  | Evaluatie   |
| Artikel 21  | Onvoorziene omstandigheden  |
| Artikel 22  | Vaststelling en wijziging regeling  |
| Artikel 23  | Datum van inwerkingtreding  |



## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. zorgboerderij:  
een bedrijf waar het leveren van zorg wordt gecombineerd met landbouw/agrarische activiteiten
- b. zorgboer:  
een rechtspersoon of een natuurlijke persoon die een zorgboerderij in stand houdt
- c. cliënt:  
natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgboer zorg verleent of heeft verleend
- d. klacht:  
uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, over gedrag alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtenfunctionaris, 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. cliëntenraad:  
de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder
- h. klachtenfunctionaris:  
degene die beschikbaar is voor de opvang van klachten van cliënten en werkzaam is bij de stichting Zorgboeren Zuid-Holland
- i. 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 cliënt.



- j. Stichting Zorgboeren Zuid-Holland / ZBZH  
Overkoepelende organisatie waarbij zorgboerderijen zijn aangesloten en waarmee gezamenlijk zorg wordt gedragen voor de cliënten op de zorgboerderij, vertegenwoordigd door de directeur/bestuurder
- k. Zorgcoördinator  
degene die binnen stichting Zorgboeren Zuid-Holland is gekoppeld aan de zorgboerderij en verantwoordelijk is voor de begeleiding van de zorgtrajecten
- l. Vertrouwenspersoon  
De onafhankelijk werkende persoon die cliënten en hun vertegenwoordigers kan bijstaan in zaken die spelen tussen zorgaanbieder (zorgboer en/of stichting Zorgboeren Zuid-Holland) en cliënt. Deze persoon is onafhankelijk, luistert, geeft informatie en biedt zo nodig ondersteuning met als doel dat cliënten voor hun eigen belang op kunnen komen.

### **Artikel 1.1 Beschrijving Klachtenregeling en koppeling met de regeling van individuele zorgboerderij**

De zorgboer, medewerkers op de zorgboerderij en medewerkers van ZBZH zetten zich in om cliënten optimale diensten te leveren. Toch kan het voorkomen dat cliënten niet tevreden zijn over de dienstverlening. In dat geval kan een klacht worden ingediend. Op deze manier kunnen we eventuele fouten herstellen en mogelijk toekomstige klachten voorkomen.

De zorgboerderij is aangesloten bij ZBZH. De afhandeling van klachten zal, indien de klachtenfunctionaris betrokken wordt of indien de klacht betrekking heeft op ZBZH zelf (incl. klachten over de vertrouwenspersoon), altijd gaan via dit klachtenreglement van ZBZH ([www.zorgboerenzuidholland.nl](http://www.zorgboerenzuidholland.nl)). Zie ook de gegevens in de uitdeelbrief.



## **Hoofdstuk 2 Klachtopvang**

### **Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?**

Een cliënt kan zijn klacht bespreken met:

- a. de medewerker zelf of diens leidinggevende
- b. de betrokken zorgcoördinator vanuit ZBZH
- c. de vertrouwenspersoon van ZBZH of vanuit Jeugdstem
- d. de klachtenfunctionaris van ZBZH

### **Artikel 3 De medewerker zelf of diens leidinggevende**

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden 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 cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling van de zorgboerderij, de klachtenregeling van ZBZH en de klachtenfunctionaris vanuit ZBZH.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten 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 cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt 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 betrokken zorgcoördinator vanuit stichting Zorgboeren Zuid-Holland**

1. De zorgcoördinator stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens ontevredenheid te bespreken. De zorgcoördinator betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. De zorgcoördinator maakt ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling van de zorgboerderij, de klachtenregeling van ZBZH en de klachtenfunctionaris vanuit ZBZH

3. De zorgcoördinator bespreekt onvrede van cliënten met het team op de zorgboerderij met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

## **Artikel 5 De vertrouwenspersoon**

1. De vertrouwenspersoon adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt desgewenst bij het formuleren ervan.
2. De vertrouwenspersoon kan cliënten en hun vertegenwoordigers bijstaan in zaken die spelen tussen zorgaanbieder (zorgboer en/of ZBZH) en cliënt. De vertrouwenspersoon luistert, geeft informatie en biedt zo nodig ondersteuning met als doel dat cliënten voor hun eigen belang op kunnen komen. Indien de vertrouwenspersoon benaderd wordt vanuit cliënten met een leeftijd onder de 18 jaar, dan verwijst de vast aangestelde vertrouwenspersoon door naar de vertrouwenspersonen vanuit onafhankelijke organisatie 'Jeugdstem'.
3. ZBZH beschrijft de taken en de werkwijze van de vertrouwenspersoon nader in een functiebeschrijving.
4. De vertrouwenspersoon verricht de werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Zowel ZBZH als de zorgboer onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de vertrouwenspersoon de werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De vertrouwenspersoon registreert de contacten met cliënten, de werkzaamheden die naar aanleiding daarvan zijn verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de vertrouwenspersoon periodiek een anonieme rapportage op van de werkzaamheden en de bevindingen. Deze rapportage wordt uitgebracht uit aan de Raad van Bestuur van ZBZH. De vertrouwenspersoon kan in de rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgboer en zorgcoördinator stellen de vertrouwenspersoon in staat om de taak naar behoren te vervullen en dragen ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van de functie.
7. Indien de vertrouwenspersoon van mening is dat de taak niet naar behoren vervuld kan worden of indien hij/zij van mening is dat hij/zij wordt benadeeld wegens de uitoefening van de functie, kan de vertrouwenspersoon dit rechtstreeks melden bij de bestuurder van ZBZH. De bestuurder van de stichting onderzoekt de melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

8. Klachten over de vertrouwenspersoon worden behandeld op basis van deze klachtenregeling met dien verstande dat de vertrouwenspersoon daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de vertrouwenspersoon wenden tot een door ZBZH aan te wijzen waarnemend vertrouwenspersoon.

## **Artikel 6 De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris
  - is beschikbaar voor het aanhoren en van een eventuele klacht
  - adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen
  - informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - helpt cliënten dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun klacht |
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van de 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. ZBZH beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht de werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Zowel ZBZH als de zorgboer onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris de werkzaamheden in een concreet geval verricht
5. De klachtenfunctionaris registreert de contacten met cliënten, de werkzaamheden die naar aanleiding daarvan zijn verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van de werkzaamheden en de bevindingen. Deze rapportage wordt uitgebracht uit aan de Raad van Bestuur van ZBZH. De klachtenfunctionaris kan in de rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgboer en zorgcoördinator stellen de klachtenfunctionaris in staat om de taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van de functie.
7. Indien de klachtenfunctionaris van mening is dat de taak niet naar behoren vervuld kan worden of indien hij/zij van mening is dat hij/zij wordt benadeeld wegens de uitoefening van de functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de bestuurder van ZBZH. De bestuurder onderzoekt de melding en neemt zo nodig passende maatregelen.



*Versie 1 april 2023*

Proceseigenaar: Bestuurder

8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgboerderij of stichting, worden behandeld op basis van de klachtenreling van ZBZH, 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 de bestuurder van ZBZH.

## **Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling**

### **Artikel 7 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - 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 cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de vertrouwenspersoon kan de cliënt worden gewezen op de vertrouwenspersoon om te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt wordt de klacht niet in behandeling genomen. De klacht wordt alsnog in behandeling genomen als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

### **Artikel 8 Bevoegdheden van ZBZH**

1. De klachtenfunctionaris van ZBZH beoordeelt of hij/zij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn/haar oordeel niet het geval is, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld aan de klager.
2. ZBZH is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 van de Wet Zorg en Dwang en artikel 10:3 van de Wet Verplichte Geestelijke gezondheidszorg worden genoemd. Deze klachten stuurt worden ter behandeling doorgestuurd aan de klachtencommissie die op basis van de Wet Zorg en Dwang of de Wet Verplichte Geestelijke Gezondheidszorg is ingesteld.





*Versie 1 april 2023*

Proceseigenaar: Bestuurder

3. Indien ZBZH een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt ZBZH de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

## **Artikel 9      Ontvankelijkheid van de klacht**

1. ZBZH verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds in behandeling is bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg of bij Geschillencommissie Landbouw en Zorg
  - b. een gelijke klacht nog in behandeling is, dan wel bij ZBZH dan wel bij de zorgboerderij zelf;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. 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 klacht niet-ontvankelijk wordt verklaart, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd mede gedeeld aan de klager.

## **Artikel 10      Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

1. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht wordt door de klachtenfunctionaris contact opgenomen 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 klachtenfunctionaris de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
1. Bij de behandeling van een klacht neemt de klachtenfunctionaris het volgende in acht:
  - a. de klacht, de voortgang van de behandeling en de afhandeling van de klacht worden tijdens het proces schriftelijk gedeeld met de betrokken zorgcoördinator van ZBZH
  - b. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
  - c. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft.
  - d. De klachtenfunctionaris betreft de zorgcoördinator en/of de zorgboer bij de behandeling van de klacht indien zij dit noodzakelijk acht voor de voortgang van de behandeling.
  - e. 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 11      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 te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

### **Artikel 12      Beoordeling klacht door ZBZH**

1. Het bestuur van ZBZH beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien zij voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt zij 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. Tevens vermeldt zij 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.
2. Indien het bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt zij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. ZBZH geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. Zij verzoekt de klager om haar binnen twee weken te laten weten of zij 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 Landelijke klachtencommissie Landbouw en Zorg of de stichting geschillencommissie in de Landbouw, is het bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. Het bestuur zendt het oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft en geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, motiveert het 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. Het bestuur 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 in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg dan wel bij de Geschillencommissie voor te leggen. Het bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de klachtencommissie en de geschillencommissie.



### **Artikel 13 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 klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris 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, jeugdhulp en langdurige zorg.

### **Artikel 14 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 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

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

### **Artikel 16 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



Versie 1 april 2023

Proceseigenaar: Bestuurder

verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

### Artikel 17 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Door aansluiting bij de federatie Landbouw en Zorg kan de klager er voor kiezen de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Klachtencommissie Landbouw en Zorg en de Geschillencommissie Landbouw en Zorg

#### Reglement Klachtencommissie van Landbouw en Zorg

Een klacht kan door de klager ook rechtstreeks bij de Landelijke Klachtencommissie van de Landelijke Federatie Landbouw en Zorg worden ingediend.

Kijk op de website <https://www.iar.nl/klachtencommissie/>

Daar is de laatste versie van de klachtenregeling en overige informatie weergegeven.

#### Reglement Geschillencommissie Landbouwzorg

Een klacht kan door de klager ook rechtstreeks bij de Landelijke Geschillencommissie worden ingediend. De Geschillencommissie kent een formelere procedure dan de Klachtencommissie. De Geschillencommissie neemt juridisch bindende beslissingen, bij de Geschillencommissie kunt u bijvoorbeeld ook terecht met financiële claims.

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwzorg, zie:

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

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

### Artikel 18 Kosten

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

### Artikel 19 Openbaarmaking klachtenregeling

ZBZH brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de zorgovereenkomst te attenderen op deze regeling via de uitdeelbrief Landelijke Klachtenregeling Landbouw en Zorg die in de cliënten-informatiemap wordt verstrekt. De actuele versie is altijd te vinden op het extranet in ZilliZ. Ook kan desgevraagd tussentijds een exemplaar van de regeling worden verstrekt en de regeling wordt op de website van de zorgboerderij op [www.zorgboeren.nl](http://www.zorgboeren.nl) geplaatst.



## **Artikel 20      Evaluatie**

1.      ZBZH evalueert samen met de zorgboerderijen deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als men dit wenselijk vindt.
2.      Bij iedere evaluatie wordt ten minste de vertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris, de Raad van Advies en de cliëntenraad betrokken die verbonden zijn aan ZBZH

## **Artikel 21                      Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de bestuurder van ZBZH.

## **Artikel 22                      Vaststelling en wijziging regeling**

Voorgenomen besluiten of suggesties van de zorgboer tot vaststelling of wijziging van deze regeling, legt ZBZH voor aan de cliëntenraad en de adviesraad.

## **Artikel 23                      Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 01-04-2023