



Heb je een klacht, wat kan je dan doen?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de zorgboerderij. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door de zorgboerderij of een medewerker van de zorgboerderij. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken.

Klachten kunnen gaan over:

- Meningsverschillen over de verleende zorg en het behandelplan
- Schade die is ontstaan als gevolg van een (medische) fout tijdens de behandeling en verzorging door de zorginstelling (letselschade)
- Tijdens het verblijf zoekgeraakte of beschadigde persoonlijke bezittingen zoals een bril, sieraden, kleding of schoenen (zaakschade)
- De manier waarop de zorgaanbieder met u omging
- Schending van de privacy.

Wat te doen bij een klacht

Bespreek de klacht allereerst met de zorgboer(in); maak hiervoor met de zorgboer(in) een afspraak zodat u uw klacht op een rustig moment kunt bespreken. Uiteraard mogen ouders of vertegenwoordigers mee.

Bespreekt u uw klacht liever met een onafhankelijke vertrouwenspersoon? Dat kan via Zorgbelang. Zij kunnen u begeleiding in het gesprek op de zorgboerderij.

Ook kunt u de regio- coördinator van SZZ vragen te bemiddelen tussen de zorgboerderij en uzelf. De contactgegevens van de regio- coördinator en de vertrouwenspersoon van Zorgbelang vindt u in uw welkom mapje of op het mededelingenbord in de kantine.

Uiteraard kunt u uw klacht ook rechtstreeks bij de klachtencommissie of het klachtenloket indienen; schrijf hiervoor een brief naar de landelijke klachtencommissie en vermeldt in de brief:

uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief;

de naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie u een klacht indient;

een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht hebt;

de reden waarom u hier een klacht over heeft;

een beschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

LET OP: De klachtenfunctionaris van Zorgbelang kan u helpen bij het formuleren van de klacht en ondersteunt u bij de gehele klachtenprocedure. Dit kost u niets. Een klacht indienen bij de Geschillencommissie kost u eenmalig 'klachtengeld' van €52,50. U krijgt dit terug wanneer de commissie u in het gelijk stelt.

Voor de zorgboerderijen met een HKZ of ISO-kwaliteitssysteem, stuur een brief naar: De Geschillencommissie, klachtenloket zorg

Postbus 90600
2509 LP Den Haag

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat u wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij langskomt om meer informatie te vragen aan u en aan de zorgboerderij. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en wat de zorgboerderij en eventueel u zouden kunnen verbeteren.

Wat te doen bij een geschil

Komt u er na het indienen van een klacht bij het klachtenloket niet uit of krijgt u hierop geen reactie, dan heeft u een 'geschil'. U kunt met uw klacht terecht bij De Geschillencommissie. SZZ is aangesloten bij de commissie 'Zorg Algemeen'.

Hoe u een klacht indient vindt u op www.degeschillencommissie.nl/consumenten/

Voor meer informatie:

Op landbouwenzorg.nl of degeschillencommissie.nl staat meer informatie over hoe u een klacht kunt oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie werkt.

Ook kunt u terecht bij onderstaande contactpersonen.

Contactgegevens SZZ

Kantoor: 073 – 687 10 23

of

info@zorgboerenzuid.nl

Al deze informatie is ook terug te vinden op onze website www.deouwetol.nl. Daar staat een link naar de SZZ-klachtenregeling. Hier kunt u ook de doorlooptijden terugvinden.

Opgemaakt 22-05-2020