

Klachtenprocedure voor SZZ-cliënten

U heeft een klacht wanneer u aangeeft ontevreden te zijn over hoe u behandeld bent door een eigenaar/medewerker van de zorgboerderij.

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 met de zorgboerin, rechtstreeks of met een vertrouwenspersoon.

Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met de zorgboerin en maak een afspraak voor een gesprek over de klacht. Tijdens dit gesprek mogen er meerdere aanwezig zijn, bijvoorbeeld uw meest betrokkene of andere contactpersonen.

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 directeur-bestuurder van SZZ vragen te bemiddelen tussen de zorgboerderij en uzelf. De contactgegevens van de directeur-bestuurder en de vertrouwenspersoon van Zorgbelang vindt u op onze website.

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.

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.degeschillencommissiezorg.nl

Voor meer informatie:

Op landbouwenzorg.nl of www.degeschillencommissiezorg.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

<u>Kantoor:</u>	<u>073 – 687 10 23</u> <u>info@szz.nl</u>
<u>Directeur-bestuurder:</u>	<u>dhr. Maurice van Valkenburg</u> <u>06 – 502 68 440</u> <u>maurice@szz.nl</u>