

Klachtenreglement Zorgboerderij Op de Mózik

Het kan gebeuren dat u een klacht heeft met betrekking tot de zorgboerderij. U kunt bijvoorbeeld ontevreden zijn over hoe u wordt behandeld door een medewerker op de zorgboerderij. Alle zorgboerderijen van Samenwerkende Zorgboeren Zuid (SZZ) zijn aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg (www.zorgboeren.nl). De Federatie heeft voor de cliënten van haar leden een onafhankelijke klachtencommissie ingericht. SZZ vindt het belangrijk dat uw klacht snel en accuraat wordt opgepakt.

Wat moet u doen als u een klacht heeft?

Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om een klacht kenbaar te maken. De deelnemer is altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid hij of zij daarvoor gebruikt.

- U kunt de klacht bespreken met de leidinggevende (Karin) op een rustig tijdstip. Uiteraard mogen mantelzorgers of vertrouwenspersonen mee.
- U kunt de klacht bespreken met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij (regio-vertrouwenspersoon van SZZ). Ook kunt u de vertrouwenspersoon of de directeur-bestuurder van SZZ vragen te bemiddelen tussen de zorgboerderij en u of te helpen met het formuleren van de klacht.

De contactgegevens vertrouwenspersonen:

Mw. Miranda Verbaant:	M. 06-83907374	T. 013-5942170
Mw. Denise van Berlo – Van Bergen:	M. 06-45260335	T. 013-5942170

Contactgegevens SZZ

Kantoor:	T. 073-6871023	E. info@zorgboerenzuid.nl
----------	----------------	---

Contactgegevens directeur-bestuurder SZZ

Dhr. M.M.A. van Valkenburg	M. 06-50268440	E. maurice@zorgboerenzuid.nl
----------------------------	----------------	---

- 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 wettelijk 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 heeft;
 - 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;
 - Stuur de brief naar: Klachtencommissie Landbouw en Zorg

p/a Federatie Landbouw en Zorg
Postadres 54, 3780BB Voorthuizen

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.

Van belang is te vermelden dat SZZ de klachten registreert. Deze registratie wordt gepubliceerd in het jaarverslag. Daarbij worden alle gegevens volledig geanonimiseerd. SZZ wil deze gegevens gebruiken om te leren en daar waar nodig de zorg en dienstverlening te 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/.

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