

Klachtenprocedure 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
- 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 zorgmanager/bedrijfsleider op een rustig tijdstip. Neem eventueel je ouders/verzorgers of wettelijk vertegenwoordiger mee.

► Schrijf een brief naar het Bestuur van St. De Locatie t.a.v. De Voorzitter, De Gemeint 3, 5251 VB Vlijmen. Zij nemen zo spoedig mogelijk contact op over de klacht.

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 de website <https://www.zorgboerenzuid.nl>.

► Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van Samenwerkende Zorgboeren Zuid ('SZZ') op een rustig tijdstip. Neem eventueel je ouders of vertegenwoordigers mee.

Zie: <https://www.zorgboerenzuid.nl/klachtenprocedure/>

► Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van SZZ werkzaam bij Zorgbelang Brabant.

Zie: <https://www.zorgboerenzuid.nl/vertrouwenspersoon/>

► Uiteraard kunt u uw klacht ook rechtstreeks bij het klachtenloket indienen; schrijf hiervoor een brief naar de landelijke Geschillencommissie 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.

► Indien je een klacht hebt betreffende de omgang met je persoonlijke gegevens, dan kun je je ook richten tot de Autoriteit Persoonsgegevens.

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.

De Geschillencommissie, klachtenloket zorg
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Deze en meer informatie is te vinden op: [Klachtenprocedure - Samenwerkende Zorgboeren Zuid](#)