



KLACHTENREGELING WAT TE DOEN BIJ KLACHTEN OF GESCHILLEN

Reikwijdte

Clënten van leden van de Coöperatie Boer en Zorg die zorg ontvangen op contract van [CBZ](#).

We doen natuurlijk allemaal onze uiterste best, maar het kan voorkomen dat u te maken krijgt met onvrede, klachten of geschillen.

Om ervoor te zorgen dat onvrede over de zorg die u krijgt goed en snel aangepakt wordt, kunt u gebruik maken van vele mogelijkheden.

U kunt zelf kiezen welke van de onderstaande mogelijkheden het beste bij u past.

1. Ga in gesprek met de persoon waarover u niet tevreden bent. Probeer er samen uit te komen.
2. Neem contact op met de cliëntvertrouwenspersoon verbonden aan uw zorgaanbieder. Uw zorgaanbieder heeft u geïnformeerd wie dat is. Hij of zij luistert naar uw verhaal en kijkt wat nodig is om uw probleem op te lossen. Hij of zij kan u als u dat wilt, helpen met het gesprektussen u en de persoon waarover u niet tevreden bent. Of helpt u bij het indienen van een klacht. De vertrouwenspersoon werkt onafhankelijk en is er speciaal voor u.
3. Wanneer de zorg wordt verleend vanuit de Jeugdwet geldt dat de klacht besproken kan worden met een cliëntvertrouwenspersoon van AKJ. Deze helpt u dan verder. Zie <http://www.akj.nl> voor meer informatie of bel naar 088 555 1000.
4. Neem contact op met de klachtenfunctionaris van de Coöperatie Boer en Zorg waar uw zorgaanbieder bij is aangesloten.
Zie ook <https://www.cooperatieboerenzorg.nl/clienten/klachten>.
Zij is bereikbaar via e-mail: klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl. Zij luistert naar uw verhaal en kan bij onvrede bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is. Zij kan u ook ondersteunen, informatie en advies geven bijvoorbeeld over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen.
5. Als u de klacht bij de zorgaanbieder heeft ingediend en u bent niet tevreden over de uitkomst, kunt u ook gebruik maken van de Geschillencommissie Zorg Algemeen <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/zorg-algemeen/>.
Meer informatie hierover kunt u opvragen bij de klachtenfunctionaris.
6. Als u het niet eens bent met de vrijheidsbeperkingen die uw zorgaanbieder u oplegt, is er een speciale cliëntvertrouwenspersoon (Wet zorg en Dwang) die u daarbij kan helpen. Wie dit is, is afhankelijk van de regio waarin uw zorgaanbieder is gevestigd. De klachtenfunctionaris kan u hierover informeren.

~