

Klachtenprocedure SZZ voor cliënten

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

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 zorgonderneming (letselschade)
- Tijdens het verblijf zoekgeraakte of beschadigde persoonlijke bezittingen zoals een bril, sieraden, kleding of schoenen (zaakschade)
- De manier waarop de zorgonderneming met u omging
- Schending van de privacy

Wat te doen bij een klacht?

- Bespreek de klacht allereerst met de zorgondernemer; maak hiervoor met de zorgondernemer een afspraak zodat u uw klacht op een rustig moment kunt bespreken. Uiteraard mogen ouders of vertegenwoordigers mee.
- Bespreek u uw klacht liever met een onafhankelijke vertrouwenspersoon? Dat kan via Zorgbelang. Zij kunnen u begeleiding in het gesprek op de zorgonderneming. Ook kunt u de directeur-bestuurder van SZZ vragen te bemiddelen tussen de zorgonderneming 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 vermeld 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 zorgonderneming 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 het kwaliteitssysteem 'Kwaliteit, laat je zien', stuur een brief naar:

Klachtencommissie Landbouw en zorg
Postbus 245
6700 AE Wageningen

Voor de zorgboerderijen met een HKZ of ISO kwaliteitssysteem, stuur een brief naar:

De Geschillencommissie, klachtenloket zorg
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

U kunt bij uw zorgboerderij navragen welk kwaliteitssysteem zij hebben. Ook kunt u SZZ bellen, zodat wij dat voor u op kunnen zoeken.

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

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