

Klachtenprocedure

1. Trajectuitvoerders behoren calamiteiten/incidenten waar cliënten die geplaatst onder de verantwoordelijkheid van Stichting BEZINN direct te melden aan Stichting BEZINN.
2. Trajectuitvoerders zijn er zelf verantwoordelijk voor dat cliënten en/of verwanten op de hoogte zijn van de mogelijkheden die er zijn om bij kritiek, calamiteiten, klachten en geschillen te handelen.
3. Elke Trajectuitvoerder in Nederland is verplicht om een klachtenregeling te hebben. Stichting BEZINN heeft dit als volgt geregeld:
 - Vertrouwenspersoon (de heer W. Hulshof) Zie verder punt 4.
 - Klachtenfunctionaris via FLZ
 - Geschillencommissie via FLZ

De Federatie Landbouw en Zorg (FLZ) heeft zelf één landelijke klachtenregeling opgesteld die van kracht is voor alle deelnemers op de bij deze Federatie aangesloten Zorgboerderijen. Zie verder de [website \(www.zorgboeren.nl\)](http://www.zorgboeren.nl) voor meer informatie.

4. Bij kritiek, calamiteiten, klachten en geschillen kunnen Trajectuitvoerders de onafhankelijke externe vertrouwenspersoon van Stichting BEZINN inschakelen als ze behoefte hebben aan een gesprekspartner en een meedenker over de ontstane (klachten)situatie.

De vertrouwenspersoon is:

De heer W. Hulshof

Telefoonnummer: 06-29044198

E-mail: info@dekwestie.nl

Voor meer informatie zie website: [Vertrouwenspersoon](#)

5. Klachten kunnen in behandeling worden gegeven bij de onafhankelijke Klachtencommissie van de Federatie Landbouw en Zorg (FLZ). Voor meer informatie zie [website \(www.zorgboeren.nl\)](http://www.zorgboeren.nl) Zodra en zolang een klacht in behandeling is onthoud Stichting BEZINN zich van uitspraken en bemoeienis.

Na de uitspraak van de Klachtencommissie of op advies van de Klachtencommissie zal Stichting BEZINN waar nodig actie ondernemen.