

Klachten reglement cliënten

Rust na Onrust V.O.F.

04-2024



Klachtenreglement cliënten Rust na Onrust V.O.F.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen.....	1
Artikel 1	Begripsomschrijvingen	1
Hoofdstuk 2	Klachtopvang	3
Artikel 2	Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	3
Artikel 3	De medewerker en diens leidinggevende	3
Artikel 4	De klachtenfunctionaris	3
Hoofdstuk 3	Klachtenbehandeling.....	4
Artikel 5	Het indienen van een klacht.....	4
Artikel 6	Bevoegdheid van de zorgboer.....	5
Artikel 7	Ontvankelijkheid van de klacht	5
Artikel 8	Werkwijze bij beoordeling van een klacht	6
Artikel 9	Stopzetting behandeling van de klacht	6
Artikel 10	Beoordeling klacht door de zorgboer.....	6
Artikel 11	Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	7
Artikel 12	Geschillencommissie en Klachtencommissie	8
Artikel 13	Archivering en bewaartermijn klachtendossier	8
Artikel 14	Geheimhouding	8
Hoofdstuk 4	Overige bepalingen.....	8
Artikel 15	Overige klacht- en meldmogelijkheden	8
Artikel 16	Kosten.....	8
Artikel 17	Openbaarmaking klachtenregeling	9
Artikel 18	Evaluatie	9
Artikel 19	Onvoorziene omstandigheden	9
Artikel 20	Vaststelling en wijziging regeling.....	9
Artikel 21	Datum van inwerkingtreding.....	9

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. zorgboerderij: een instelling waarin zorg wordt gecombineerd met landbouw :

- b. zorgboer: een rechtspersoon of een natuurlijke persoon die een zorgboerderij in stand houdt
- c. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgboer zorg verleent of heeft verleend;
- d. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de zorgboer, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- e. klager : degene die een klacht indient;
- f. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- g. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- h. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie die de zorgboerderij in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- i. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet, Jeugdwet of de Wet maatschappelijke ondersteuning dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg inclusief Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.
- d. de vertrouwenspersoon.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.

2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De zorgboer beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgboer onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgboer stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de zorgboer. De zorgboer onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgboerderij, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de zorgboer aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de zorgboer.
2. Een klacht kan worden ingediend door:

- a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
 4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de zorgboer bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de zorgboer de klacht niet in behandeling. De zorgboer neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6 Bevoegdheid van de zorgboer

1. De zorgboer beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De zorgboer is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Bopz is ingesteld.
3. Indien de zorgboer een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de zorgboer de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De zorgboer verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de zorgboer is behandeld;
 - b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds in behandeling is bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg of bij Geschillencommissie Landbouw en Zorg
 - c. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - d. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;

- e. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de zorgboer een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De zorgboer neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de zorgboer de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de zorgboer het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de zorgboer te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de zorgboer

1. De zorgboer beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de zorgboer voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgboer meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de zorgboer.

2. Indien de zorgboer concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de zorgboer dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgboer geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De zorgboer verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de klachtencommissie of de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de klachtencommissie of de geschillencommissie, is de zorgboer bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De zorgboer zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. De zorgboer vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg dan wel de Geschillencommissie voor te leggen. De zorgboer vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de klachtencommissie en de geschillencommissie.

Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de zorgboer contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De zorgboer spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 12 Geschillencommissie en Klachtencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, kan de klager de klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg, dan wel een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Landbouw en Zorg van De Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De zorgboer bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgboer is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 14 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 16 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgboer geen kosten in rekening aan de klager

of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

De zorgboer brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling o.a. via de uitdeelbrief Landelijke Klachtenregeling Landbouw en Zorg, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgboerderij te plaatsen.

Artikel 18 Evaluatie

1. De zorgboer evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De zorgboer betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de zorgboer

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de zorgboer.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de zorgboer ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 21/03/2018

Klachten- en geschillenregeling SZZ

De zorgondernemingen die bij SZZ zijn aangesloten hebben allen een kwaliteitskeurmerk. Een gedeelte van de ondernemingen heeft het kwaliteitskeurmerk “Kwaliteit, Laat je zien”. Daarnaast wordt HKZ en ISO voor Zorg en Welzijn als kwaliteitskeurmerk gehanteerd.

Klachten

Keurmerk Kwaliteit Laat Je Zien

De zorgondernemingen die het kwaliteitskeurmerk Landbouw en Zorg hebben zijn aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg (www.zorgboeren.nl) en maken gebruik van de klachtenregeling van de Federatie. De Federatie heeft hiervoor een onafhankelijke klachtencommissie ingericht. SZZ is een van de aangesloten samenwerkingsverbanden bij de Federatie Landbouw en Zorg.

Keurmerk ISO/HKZ

De ondernemers met een ISO/HKZ keurmerk kunnen mits zij lid zijn van de Federatie Landbouw en Zorg (FLZ) sinds 01-01-2022 ook aansluiten bij de klachtenregeling van de Federatie.

Indien zij geen lid van FLZ zijn kunnen zij gebruik maken van de geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl). SZZ is lid van de geschillencommissie zorg, ook hier is een klachtenloket met klachtenfunctionaris waar de zorgboerderijen gebruik van kunnen maken zodat zij zelf geen klachtencommissie in hoeven stellen.

SZZ stelt de diensten van de geschillencommissie beschikbaar voor alle ondernemers en cliënten en voldoet hiermee aan de eis vanuit de WKKGZ.

Klachtenregistratie

De officiële klachtenregistratie wordt gepubliceerd in het jaarverslag. Daarbij worden alle gegevens volledig geanonimiseerd. SZZ wil deze gebruiken om te leren en daar waar nodig de zorg en dienstverlening te verbeteren.

Klachtenprocedure SZZ

Indien een cliënt een klacht heeft c.q. ontevreden is over behandeling bij de zorgonderneming dan is het te volgen proces als volgt:

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 zorgaanbieder met de cliënt omgaat
- Schending van de privacy.

Wat te doen bij een klacht

- De cliënt kan de klacht allereerst bespreken met de zorgverlener; hiervoor kan een afspraak worden gemaakt om dit op een rustig moment te doen. Uiteraard mogen ouders of vertegenwoordigers mee.
- De cliënt kan ook de voorkeur geven aan het bespreken van de klacht met een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Dat kan via de regio-vertrouwenspersoon van Adviespunt/Zorgbelang. Zij kunnen de cliënt begeleiden in het gesprek op de zorgonderneming. SZZ heeft voor alle cliënten zowel Jeugdzorg/Wmo als Wlz de mogelijkheid gecreëerd om zich tot de cliëntvertrouwenspersoon van Zorgbelang te wenden.

Zij kunnen u helpen bij het formuleren van de klacht.

De zorgonderneming kan proactief contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon om bepaalde ontstane situaties op het bedrijf te begeleiden.

Uiteraard kan de cliënt de klacht ook rechtstreeks bij de klachtencommissie van de Federatie Landbouw en Zorg of het klachtenloket indienen. Hiervoor kan een brief naar de landelijke klachtencommissie worden gestuurd.

Vermeld in de brief:

- de naam, adres, telefoonnummer en dat van de wettelijke vertegenwoordiger of van de persoon die u helpt bij het maken van de brief;
- de naam, adres en telefoonnummer van de zorgonderneming en de persoon waar een klacht over wordt ingediend;
- een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover de cliënt een klacht heeft;
- de reden waarom de cliënt er een klacht over heeft;
- een beschrijving over wat u de cliënt al heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

LET OP: De klachtenfunctionaris van Zorgbelang kan de cliënt helpen bij het formuleren van de klacht en ondersteunt de cliënt bij de gehele klachtenprocedure. Dit kost de cliënt niets.

Een klacht indienen bij de Geschillencommissie kost u eenmalig 'klachtengeld' van € 52,50. De cliënt krijgt dit terug wanneer de commissie u in het gelijk stelt.

Voor de klachtenregeling van de Federatie Landbouw en Zorg, stuur een brief naar:
Klachtencommissie Landbouw en zorg
p/a Federatie Landbouw en Zorg
Postbus 54
3780 BB Voorthuizen

Voor het klachtenloket van de geschillencommissie, stuur een brief naar:
De Geschillencommissie, klachtenloket zorg
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

De cliënt kan bij de zorgonderneming navragen of zij lid zijn van de Federatie Landbouw en Zorg. Is dat het geval dan kan er gebruik worden gemaakt van de klachtenregeling Federatie. Ook kan de cliënt SZZ bellen, zodat wij dat voor de cliënt op kunnen zoeken. De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat u wordt gebeld of dat de commissie op de zorgonderneming langskomt om meer informatie te vragen. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en wat er bij de zorgonderneming eventueel verbeterd kan worden.

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.

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

Heb je een vraag over jouw hulpverlening?

En kom je er samen met jouw hulpverlener niet uit?
Dan kun je contact met mij opnemen! Ik ben Stavros,
Onafhankelijk Cliëntvertrouwenspersoon bij SZZ.

Wat kan ik voor jou doen?

- **Luisteren**
- **Meedenken**
- **Informatie geven**
- **Ondersteunen bij klachten**



Heb je me nodig of wil je een afspraak met me maken?



Je mag me bellen, appen of mailen



06 - 38 21 79 70



svdkerkhof@zorgbelang-brabant.nl

Vertrouwenspersoon SZZ



Wanneer u via het SZZ zorg ontvangt en vragen heeft of graag ondersteuning wilt, kunt u hulp krijgen van een onafhankelijke vertrouwenspersoon van Zorgbelang Brabant | Zeeland. Ook een familielid, kennis of wettelijk vertegenwoordiger kan de vertrouwenspersoon raadplegen.

Een vertrouwenspersoon kan u helpen door:

- In vertrouwen naar uw verhaal te luisteren.
- U te informeren over uw rechten en u te adviseren.
- U te ondersteunen bij eventuele klachten, zoals het helpen formuleren van de klacht en het schrijven van een klachtbrief. Daarnaast kan de vertrouwenspersoon u helpen de klachten bespreekbaar te maken tijdens een gesprek met de zorgboerderij of eventueel de klachtencommissie.
- Ondersteuning te bieden bij het behandelplan wanneer hier vragen over zijn of onvrede over is.
- Het signaleren van (structurele) tekortkomingen binnen SZZ, om bij te dragen aan een verbetering van de kwaliteit.

De vertrouwenspersoon gaat altijd vertrouwelijk om met de informatie en handelt alleen met medeweten en toestemming van degene die contact heeft opgenomen. Met elkaar proberen we tot een oplossing te komen.

Voor vragen of ondersteuning kunt u terecht bij:

De onafhankelijke vertrouwenspersonen van Zorgbelang Brabant | Zeeland die verbonden zijn aan de zorginstelling waar u zorg afneemt. Op de posters op de instelling vind u hun contactgegevens. Komt u er niet uit of hebt u vragen, neem dan contact op via:

W: zorgbelang-brabant.nl/vertrouwenspersonen
E: vertrouwenspersonen@zorgbelang-brabant.nl
T: 013 - 594 21 70



*Samen werken aan een gezond en
veerkrachtig Brabant en Zeeland*

De onafhankelijke klachtenfunctionaris

Samen zoeken naar
de beste oplossing

*Samen werken aan een gezond en
veerkrachtig Brabant en Zeeland*

De onafhankelijke klachtenfunctionaris

Heeft u een klacht over de organisatie waarvan u of uw familielid zorg ontvangt? Dan kunt u deze klacht het beste bespreken met iemand van de organisatie zelf. Soms lukt dat niet. U komt er samen niet uit of u bent niet tevreden over de manier waarop er met uw klacht is omgegaan. Dan is het goed om te weten dat u dan, kosteloos, een onafhankelijke klachtenfunctionaris kunt inschakelen.

De klachtenfunctionaris zoekt samen met u en de zorgorganisatie naar een mogelijke oplossing. Zodat u op een goede manier weer samen verder kunt. De klachtenfunctionaris is op de hoogte van de klachtenregeling van de organisatie maar is niet in dienst bij de organisatie. Hij of zij wordt ingehuurd via Adviespunt Zorgbelang. De klachtenfunctionaris heeft hierdoor een onpartijdige rol.

De klachtenfunctionaris:

- luistert naar uw verhaal
- kan u informeren en adviseren
- kan voor u bemiddelen
- doet geen uitspraak over uw klacht



Samen zoeken naar de beste oplossing

Officiële klacht

Bent u na de hulp van de organisatie en/of klachtenfunctionaris toch niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u een officiële klacht indienen bij de Raad van Bestuur, de klachtencommissie of de geschillencommissie van de organisatie. Dit is afhankelijk van het klachtenreglement. Alle zorgorganisaties moeten bij een erkende geschilleninstantie zijn aangesloten.

Meer informatie

De onafhankelijke klachtenfunctionaris werkt in het kader van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Informatie over deze wet en het werk van de klachtenfunctionaris vindt u op de website van het landelijk Meldpunt Zorg: landelijkmeldpuntzorg.nl.

Adviespunt Zorgbelang

De onafhankelijke klachtenfunctionaris wordt ingehuurd via Adviespunt Zorgbelang. Het Adviespunt is onderdeel van Zorgbelang Brabant|Zeeland en levert onafhankelijke cliëntondersteuning op het gebied van jeugdhulp, de Wet langdurige zorg (Wlz), het sociaal domein (Wmo/ Participatie en Jeugdwet) en de Wkkgz.



Zorgbelang Brabant|Zeeland staat voor een gezond en veerkrachtig Brabant en Zeeland. Wij vinden het belangrijk dat iedereen, ondanks ziekte, beperking, ouderdom of minder zelfredzaamheid, mee kan blijven doen aan de snel veranderende maatschappij.

Voor ons staan de mogelijkheden, behoeften en wensen van mensen op het gebied van zorg en welzijn centraal. Wij vinden het belangrijk dat het aanbod van zorgaanbieders, zorgfinanciers en overheden hierop aansluit. Wij zijn de verbindende schakel tussen al deze partijen.

Samen werken aan gezondheid en veerkracht doen wij door:

- Het ondersteunen van individuele patiënten, cliënten en burgers vanuit **Adviespunt Zorgbelang**.
- Het uitvoeren van **projecten** in opdracht van gemeentelijke en provinciale overheden, zorgaanbieders, samenwerkingsverbanden en cliëntenraden/adviesraden.
- Het verzorgen en ontwikkelen van trainingen, workshops en themabijeenkomsten voor beleidsmakers, professionals, vrijwilligers en burgers vanuit **Academie Zorgbelang**.

Wij zijn werkzaam in de provincies Brabant en Zeeland.