

## 5.1.1 Klachten- Geschillenregeling SZZ



Proceseigenaar: Aileen Saft  
Versie datum: 26-03-2019

---

De bij SZZ aangesloten zorgboerderijen hebben een van de volgende kwaliteitskeurmerken: “Kwaliteit laat je zien” van de Federatie Landbouw en Zorg, ISO Zorg en Welzijn of HKZ.

### Klachten

#### *Keurmerk Kwaliteit Laat Je Zien*

De zorgboerderijen die het kwaliteitskeurmerk Landbouw & Zorg hebben zijn aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg ([www.zorgboeren.nl](http://www.zorgboeren.nl)) en maken gebruik van de klachtenregeling van de Federatie. De Federatie heeft voor de cliënten van haar leden een onafhankelijke klachtencommissie ingericht. SZZ is een van de aangesloten samenwerkingsverbanden bij de Federatie Landbouw en Zorg en SZZ-zorgboerderijen kunnen daarmee aansluiten bij de Federatie.

#### *Keurmerk ISO/HKZ*

Deze ondernemers kunnen niet aansluiten bij de klachtenregeling van de Federatie. Vanuit De Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)) wordt ook een klachtenloket met klachtenfunctionaris aangeboden, waar HKZ/ISO gecertificeerde zorgboerderijen gebruik van kunnen maken zodat zij zelf geen klachtencommissie aan hoeven te stellen.

#### *Klachtenprocedure SZZ*

SZZ vindt het belangrijk een klacht snel en accuraat opgepakt wordt.

Van belang is te vermelden dat SZZ de binnengekomen klachten van alle bedrijven registreert.

De klachtenregistratie wordt gepubliceerd in het jaarverslag. Daarbij worden alle gegevens volledig geanonimiseerd. SZZ wil deze gegevens gebruiken om

te leren en daar waar nodig de zorg en de dienstverlening te verbeteren.

Een cliënt kan voor meer informatie altijd contact opnemen met de zorgboerderij of met de directeur-bestuurder van SZZ.

#### *De Geschillencommissie:*

Vindt de cliënt geen gehoor na het indienen van een klacht of komt de cliënt samen met de zorgboer en SZZ niet tot het gewenste resultaat, dan kan deze terecht bij de Geschillencommissie. SZZ stelt de diensten van de Geschillencommissie beschikbaar voor alle ondernemers met het ISO of HKZ keurmerk en hun cliënten en voldoet hiermee aan de eis vanuit de WKKGZ. FLZ-leden kunnen gebruik maken van de geschillencommissie van de Federatie.

De cliënt mag rechtstreeks zijn/haar ongenoegen bij de Geschillencommissie neerleggen of benadert hiervoor eerst de zorgboerderij, Zorgbelang of de directeur-bestuurder van SZZ voor bemiddeling of ondersteuning.

Proceseigenaar: Aileen Saft  
Versie datum: 26-03-2019

---

### **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 zorgboerderij.

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 zorginstelling (letselschade)
- 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 allereerst met de zorgboer(in); maak hiervoor met de zorgboer(in) een afspraak zodat u uw klacht op een rustig moment kunt bespreken. Uiteraard mogen ouders of vertegenwoordigers mee.
- Bespreekt u uw klacht liever met een onafhankelijke vertrouwenspersoon? Dat kan via Zorgbelang. Zij kunnen u begeleiding in het gesprek op de zorgboerderij. 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 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 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.

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.

## 5.1.1 Klachten- Geschillenregeling SZZ



Proceseigenaar: Aileen Saft  
Versie datum: 26-03-2019

---

Voor de zorgboerderijen met het kwaliteitssysteem “Kwaliteit, laat je zien” stuur een brief naar:

Klachtencommissie Landbouw en zorg  
p/a Federatie Landbouw en Zorg  
Postbus 54  
3780 BB Voorthuizen

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.degeschillencommissie.nl/consumenten/](http://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/)

Voor meer informatie:

Op [landbouwenzorg.nl](http://landbouwenzorg.nl) of [degeschillencommissie.nl](http://degeschillencommissie.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@zorgboerenzuid.nl](mailto:info@zorgboerenzuid.nl)

Directeur-bestuurder:

dhr. Maurice van Valkenburg

06 – 502 68 440

[maurice@zorgboerenzuid.nl](mailto:maurice@zorgboerenzuid.nl)

Voor gegevens Vertrouwenspersonen vanuit Zorgbelang, zie [website SZZ](http://website SZZ).