

Klachtenprocedure

Klachtenprocedure voor cliënten

Bij SZZ en op de zorgondernemingen staan we voor kwaliteitszorg. En toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over de zorg of het contact op uw zorglocatie. Daar zullen we in alle gevallen proberen samen iets aan te doen.

Wat te doen bij een klacht over de zorgonderneming?

Een klacht over de zorgonderneming kan bijvoorbeeld gaan over:

- Verschil van inzicht over de zorg en het zorgplan.
- schade die is ontstaan door een (medische) fout tijdens zorg of verzorging. Dat noemen we letselschade.
- Tijdens verblijf zoekgeraakte of beschadigde persoonlijke bezittingen. Dat noemen we zaakschade.
- Schending van de privacy.

Waar uw klacht ook over gaat, bespreek het allereerst met de zorgondernemer. Maak hiervoor een afspraak, zodat u op een rustig moment kunt praten. Uiteraard mogen naasten altijd mee. Bespreekt u uw klacht liever met een onafhankelijke vertrouwenspersoon? Dat kan. De vertrouwenspersoon kan u ook begeleiden bij een gesprek op de zorglocatie.

Klachtencommissie Landbouw en Zorg

U mag ook rechtstreeks contact opnemen met de onafhankelijke landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg.

Vermeld daarbij:

- uw naam en telefoonnummer
- eventueel naam en telefoonnummer van uw wettelijke vertegenwoordiger of van de persoon die u begeleidt bij het maken van de brief
- naam, adres en telefoonnummer van de zorglocatie en eventueel de persoon over wie uw klacht gaat
- een beschrijving van de gebeurtenis en de reden van uw klacht
- een beschrijving over wat u al heeft gedaan om tot een oplossing te komen

Contactgegevens:

Klachtencommissie Landbouw en Zorg

Postbus 245

6700 AE Wageningen

De [vertrouwenspersonen of klachtenfunctionarissen van Zorgbelang](#) kunnen u helpen bij het formuleren van uw klacht en het doorlopen van de klachtenprocedure. Dit kost u niets.

Geschillencommissie Landbouwzorg

Naast de klachtencommissie Landbouw en Zorg is er de Geschillencommissie Landbouwzorg van het Instituut voor Agrarisch Recht. Die commissie behandelt geschillen en neemt juridisch bindende beslissingen, bijvoorbeeld bij financiële claims. [Klik hier](#) voor meer informatie.

Wat te doen bij een klacht over SZZ?

SZZ is als organisatie aangesloten bij [degeschillencommissiezorg.nl](#). Met klachten die gaan over SZZ als organisatie, en dus niet over een van de zorgondernemingen, kunt u daar terecht. Bespreek ook hier allereerst uw klacht met iemand bij SZZ of met een [onafhankelijke vertrouwenspersoon](#). Komt u niet tot een oplossing, dan leest u [hier](#) hoe u een klacht over SZZ kunt indienen.

Meer informatie

- Op [Landelijke klachtenregeling Landbouw en Zorg](#) vindt u meer informatie over hoe u een klacht kunt oplossen en hoe de landelijke commissies werken.
- [Klik hier voor meer informatie over vertrouwenspersonen.](#)

[locaties](#)

[over SZZ](#)

[contact](#)

[vacatures](#)

[aanmelden SZZ Thema – 4x per jaar](#)