

Klachtenprocedure Stichting BEZINNZorg

Bij Stichting BEZINNZorg vinden wij het erg belangrijk dat de juiste hulp geboden wordt.

Toch kan het gebeuren dat u als cliënt, ouder of belanghebbende niet tevreden bent over de zorg die geleverd wordt of er zijn andere zaken in het contact met uw zorgaanbieder die volgens u anders en/of beter kunnen.

U kunt uw onvrede op verschillende manieren kenbaar maken. De kortste manier is natuurlijk om de klacht direct bespreekbaar te maken met de betrokkene(n). Door met elkaar in gesprek te gaan, worden de meeste problemen al opgelost.

U kunt uw klachten ook mailen naar klachten@bezinnzorg.nl of insturen per post naar:

Stichting BEZINNZorg
t.a.v. klachtenafdeling
Vredeveldseweg 2
9401 CD Assen.

Zodra wij de klacht van u hebben ontvangen, zal er contact met u opgenomen worden. Wij proberen dan intern de klacht met u af te wikkelen.

7.1 Klachtenfunctionaris:

Toch kan het voorkomen dat u er gezamenlijk niet uitkomt, dan kunt u uw vraag/klacht neerleggen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van [Zorgbelang Drenthe](http://ZorgbelangDrenthe.nl). Zij hebben een ruime ervaring in bemiddeling en het voeren van oplossingsgerichte gesprekken.

Hoe doet u dat?

Neem contact op met:

Zorgbelang Drenthe

- tel. 050-727 1500 (van maandag t/m donderdag tussen 09:00-16:00 uur)

- info@zorgbelang-drenthe.nl o.v.v. klachtenfunctionaris

- of per brief:

Zorgbelang Drenthe, t.a.v. klachtenfunctionaris, Annerweg 30, 9471 KV te Zuidlaren

Ook met vragen over deze dienst kunt u bij Zorgbelang Drenthe terecht.

7.2 Vertrouwenspersoon:

Bij kritiek, klachten en geschillen kunnen cliënt, ouder of belanghebbende de onafhankelijke externe vertrouwenspersoon van Stichting BEZINNZorg 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 de website.

Indien u contact opneemt met de vertrouwenspersoon, houdt u er dan rekening mee dat er kosten in rekening gebracht kunnen worden. Verstandig is om van te voren eerst contact met ons hierover op te nemen, zodat u niet voor verrassingen komt te staan.

7.3 Geschillencommissie

De Federatie Landbouw en Zorg heeft een Geschillencommissie Landbouw en Zorg ingesteld, die voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ), waarbij elke bij de Federatie Landbouw en Zorg aangesloten zorgboer verplicht is aangesloten.

De Geschillencommissie is ondergebracht bij Stichting Geschillen in de landbouw c.a.

Voor meer informatie zie: [Geschillencommissie Landbouwzorg - Instituut voor Agrarisch Recht](https://www.iar.nl/geschillen/geschillencommissie-landbouwzorg/)

<https://www.iar.nl/geschillen/geschillencommissie-landbouwzorg/>

Zodra en zolang een klacht in behandeling is onthoudt Stichting BEZINNZorg zich van uitspraken en bemoeienis.

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

7.4 Verantwoording richting cliënten, verwanten en/of betrokkenen

Trajectuitvoerders zijn er zelf verantwoordelijk voor dat cliënten, verwanten en/of betrokkenen op de hoogte zijn van de mogelijkheden die er zijn om bij kritiek, klachten en/of geschillen te handelen.