

Klachtenprocedure Deelnemers

We proberen te zorgen dat iedereen hier fijn en veilig kan werken, zonder klachten. Daarom willen we het graag van je horen, als je denkt dat dingen beter kunnen.

Dus

- *Vertel het altijd aan Marcel en Monique, als je denkt dat iets beter kan, of als er iets gebeurt waar je niet tevreden mee bent. Wacht niet tot de volgende evaluatie!*

Zorgmedewerkers leggen de afspraken over de zorg vast in een zorgplan. Wanneer je naaste niet meer wilsbekwaam is, kan de wettelijk vertegenwoordiger beslissingen nemen die in het zorgplan komen. De zorgmedewerkers bespreken het zorgplan regelmatig met je naaste en eventueel met de wettelijk vertegenwoordiger.

Toch een klacht of ben je het niet eens over de onvrijwillige zorg die je naaste krijgt ?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de zorgboerderij. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door de zorgboerderij of een medewerker van de zorgboerderij.

Wat te doen bij een klacht:

- Bespreek de klacht 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.

Of

- Bespreek uw klacht met een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Dat kan via Zorgbelang. Zij kunnen u begeleiding in het gesprek op de zorgboerderij.

Of

- 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.

Of

- Kun je vanaf 1 januari 2020 terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon (CVP). De CVP is er voor mensen met dementie en mantelzorgers. De vertrouwenspersoon van Zorgbelang vindt u op onze website

Of

- U kunt 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.

Klachtencommissie Landbouw en zorg

p/a Federatie Landbouw en Zorg

Postbus 54

3780 BB Voorthuizen

Of

- Kunt u 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

De Geschillencommissie, klachtenloket zorg

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Vertrouwenspersoon via SZZ

<https://www.zorgboerenzuid.nl/vertrouwenspersoon/>

SZZ vindt het van groot belang dat de vertrouwensfunctie op de zorgboerderijen professioneel en conform wet- en regelgeving is georganiseerd. Daarom faciliteert SZZ de inzet van een vertrouwenspersoon / cliëntondersteuner op de zorgboerderij. De vertrouwenspersonen en cliëntondersteuners van Zorgbelang Brabant van het Adviespunt Zorgbelang werken vanuit de overtuiging dat iedere cliënt het recht heeft om als gelijkwaardige en actieve medespeler te worden gezien in de relatie tussen hulpverlener en cliënt(systeem). Tevens moet de cliënt de rechten die hij heeft, kunnen uitoefenen. Dat betekent dat iedere cliënt (volwassene en minderjarige) die behoefte heeft om in vertrouwen met iemand te praten of ondersteuning nodig heeft, moet kunnen terugvallen op een 'onafhankelijk' vertrouwenspersoon of cliëntondersteuner.

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 het zorgbedrijf of eventueel de klachtencommissie;
- Het verzamelen en terugkoppelen van signalen, die wij krijgen vanuit de locaties, aan SZZ.

Vertrouwenspersonen Zorgbelang

Regio	Naam	E-mail	Telefoon
West	Madelon van den Broeke	mvdbroeke@zorgbelang-brabant.nl	06 – 58 79 53 45
Midden	Els de Blok	edblok@zorgbelang-brabant.nl	06 – 30 97 68 41
Oost	Desiré Festen	dfesten@zorgbelang-brabant.nl	06 – 51 25 41 16



Klachtenformulier

datum:

Naam:

Klacht:

Reactie Zorgboerderij De Maashof:

Gemaakte afspraken:

Datum evaluatie:

Naam ondertekenaar: deelnemer / ouder / verzorger

Handtekening: