

Klachten- en geschillenregeling Zorgkwekerij Vogelvlucht.

Alle bij de 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.

Keurmerk Kwaliteit Laat Je Zien.

De zorgboerderijen die het kwaliteitskeurmerk “Kwaliteit laat je zien” van de Federatie Landbouw & Zorg hebben zijn aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg (www.zorgboeren.nl) en maken gebruik van de klachtenregeling van de Federatie. Zo ook Zorgkwekerij Vogelvlucht. De Federatie heeft voor de deelnemers 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.

Klachtenprocedure Zorgkwekerij Vogelvlucht.

Zorgkwekerij Vogelvlucht vindt het belangrijk dat een klacht snel en accuraat opgepakt wordt. Van belang is te vermelden dat de SZZ de binnengekomen klachten van alle bedrijven, waaronder dus ook Zorgkwekerij Vogelvlucht, registreert.

De klachtenregistratie wordt gepubliceerd in het jaarverslag. Daarbij worden alle gegevens volledig geanonimiseerd. SZZ wil deze gegevens gebruiken om van te leren en daar waar nodig de zorg en de dienstverlening te verbeteren. Een deelnemer kan voor meer informatie altijd contact opnemen met de zorgkwekerij of met het bestuur van de SZZ.

Klachtenprocedure Zorgkwekerij Vogelvlucht voor deelnemers/bewoners.

U heeft een klacht wanneer u aangeeft ontevreden te zijn over hoe u behandeld bent door een eigenaar/medewerker van Zorgkwekerij Vogelvlucht.

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 (bejegening)
- 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 begeleiden in het gesprek op de zorgkwekerij. Ook kunt u de directeur-bestuurder van

SZZ vragen te bemiddelen tussen de zorgkwekerij en uzelf. De contactgegevens van de directeur-bestuurder en de vertrouwenspersoon van Zorgbelang vindt u op de website van de SZZ: <https://www.zorgboerenzuid.nl/klachtenprocedure/>

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: o uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief;

o de naam, het adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie u een klacht indient;

o een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht hebt;

o de reden waarom u hier een klacht over heeft;

o 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.

Zorgkwekerij Vogelvlucht behoort tot het kwaliteitssysteem: "Kwaliteit laat je Zien".

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

Deze landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat u wordt gebeld of dat de commissie bij Zorgkwekerij Vogelvlucht langskomt om meer informatie te vragen aan u en aan de zorgkwekerij. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en wat de zorgkwekerij 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. De SZZ is aangesloten bij de commissie 'Zorg Algemeen'. Hoe u een klacht indient vindt u op <https://www.degeschillencommissie.nl/>

Voor meer informatie:

Op landbouwenzorg.nl of 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.

Zorgkwekerij Vogelvlucht:	Marianne Kaljouw	tel: 0610775260	j.j.kaljouw@solcon.nl
SZZ:	Kantoor	tel: 0736871023	info@zorgboerenzuid