

Klachtenprocedure Stichting BEZINN

1. Zorgboerderijen/Trajectuitvoerders behoren calamiteiten / incidenten waar ZIN-cliënten geplaatst zijn onder verantwoordelijkheid van Stichting BEZINN direct te melden aan Stichting BEZINN.
2. Zorgboerderijen/Trajectuitvoerders zijn er zelf verantwoordelijk voor dat cliënten en / of verwanten op de hoogte zijn van de mogelijkheden die er zijn om bij kritiek, calamiteiten, klachten en geschillen te handelen.
3. Elke Zorgboerderij/Trajectuitvoerder in Nederland is verplicht om een klachtenregeling te hebben. Stichting BEZINN heeft dit als volgt geregeld:
 - a. Vertrouwenspersoon (de heer W. Hulshof)
 - b. Klachtenfunctionaris (IPKC)
 - c. Geschillencommissie (nog in ontwikkeling)

De Federatie Landbouw en Zorg (FLZ) heeft zelf één landelijke klachtenregeling opgesteld die van kracht is voor alle deelnemers op de bij deze Federatie aangesloten Zorgboerderijen. Zie verder de website www.landbouwzorg.nl voor meer informatie.

4. Bij kritiek, calamiteiten, klachten en geschillen kunnen Zorgboerderijen/Trajectuitvoerders de onafhankelijke externe vertrouwenspersoon van Stichting BEZINN inschakelen als ze behoefte hebben aan een gesprekspartner en een meedenker over de ontstane klachtensituatie. De vertrouwenspersoon is:

De heer W. Hulshof

Telefoonnummer: 06-29044198

E-mail: info@dekwestie.nl

Voor meer informatie zie website:

stichting.bezinn.nl/zorgboeren/vertrouwenspersoon

5. Er zijn twee mogelijkheden voor behandeling van klachten
 - A. Klachten kunnen in behandeling worden gegeven bij de onafhankelijke Klachtencommissie van de Federatie Landbouw en Zorg (FLZ).

Voor meer informatie zie website: www.landbouwzorg.nl onder het kopje 'Algemeen'.
 - B. Klachten kunnen in behandeling worden gegeven bij de onafhankelijke Klachtencommissie waarmee Stichting BEZINN werkt; de Interprovinciale Klachtencommissie (IPKC) Groningen/Drenthe.

Voor meer informatie zie website: www.ipkc.nl

Zodra en zolang een klacht in behandeling is, onthoud Stichting BEZINN zich van uitspraken en bemoeienis.

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