

KLACHTENREGELING

WAT TE DOEN BIJ ONVREDE

Reikwijdte

Cliënten van leden van de Coöperatie Boer en Zorg die zorg ontvangen op contract van CBZ.

We doen natuurlijk allemaal onze uiterste best, maar het kan voorkomen dat u te maken krijgt met onvrede, klachten of geschillen.

Om ervoor te zorgen dat onvrede over de zorg die u krijgt goed en snel aangepakt wordt, kunt u gebruik maken van vele mogelijkheden. U kunt zelf kiezen welke van de onderstaande mogelijkheden het beste bij u past.

1. Ga in gesprek met de persoon waarover u niet tevreden bent. Probeer er samen uit te komen.
2. Neem contact op met de cliëntvertrouwenspersoon verbonden aan uw zorgaanbieder. Uw zorgaanbieder heeft u geïnformeerd wie dat is. Hij of zij luistert naar uw verhaal en kijkt wat nodig is om uw probleem op te lossen. Hij of zij kan u als u dat wilt, helpen met het gesprek tussen u en de persoon waarover u niet tevreden bent. Of helpt u bij het indienen van een klacht. De vertrouwenspersoon werkt onafhankelijk en is er speciaal voor u.
3. Wanneer de zorg wordt verleend vanuit de Jeugdwet geldt dat de klacht besproken kan worden met een cliëntvertrouwenspersoon van AKJ. Deze helpt u dan verder. Zie <http://www.akj.nl> voor meer informatie of bel naar 088 555 1000.
4. Neem contact op met de klachtenfunctionaris van de Coöperatie Boer en Zorg waar uw zorgaanbieder bij is aangesloten. Zij is bereikbaar via e-mail: klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl. Zij luistert naar uw verhaal en kan bij onvrede bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is. Zij kan u ook ondersteunen, informatie en advies geven bijvoorbeeld over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen.
5. Als uw zorgaanbieder het Kwaliteitskeurmerk van de Federatie Landbouw en Zorg 'Kwaliteit laat je zien' heeft, kunt u gebruik maken van de klachtenprocedure van de Federatie. U kunt een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie van de Federatie Landbouw en Zorg. Onze klachtenfunctionaris kan u daarbij ondersteunen en adviseren. De klachtenregeling kunt u vinden op <https://www.iar.nl/klachtencommissie/>

6. Als u de klacht bij de zorgaanbieder heeft ingediend en u bent niet tevreden over de uitkomst, kunt u ook gebruik maken van de Geschillencommissie Zorg Algemeen <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/zorg-algemeen/>. Meer informatie hierover kunt u opvragen bij de klachtenfunctionaris.

7. Als u het niet eens bent met de vrijheidsbeperkingen die uw zorgaanbieder u oplegt, is er een speciale cliëntvertrouwenspersoon (Wet zorg en Dwang) die u daarbij kan helpen. Wie dit is, is afhankelijk van de regio waarin uw zorgaanbieder is gevestigd. De klachtenfunctionaris kan u hierover informeren.