



## **Klachten- en geschillenregeling**

De zorgondernemingen die bij SZZ zijn aangesloten hebben allen een kwaliteitskeurmerk.

### Klachten

Keurmerk ISO/HKZ

De ondernemers met een ISO/HKZ keurmerk kunnen mits zij lid zijn van de Federatie Landbouw en Zorg (FLZ) sinds 01-01-2022 ook aansluiten bij de klachtenregeling van de Federatie.

Indien zij geen lid van FLZ zijn kunnen zij gebruik maken van de geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)). SZZ is lid van de geschillencommissie zorg, ook hier is een klachtenloket met klachtenfunctionaris waar de zorgboerderijen gebruik van kunnen maken zodat zij zelf geen klachtencommissie in hoeven stellen.

SZZ stelt de diensten van de geschillencommissie beschikbaar voor alle ondernemers en cliënten en voldoet hiermee aan de eis vanuit de WKKGZ.

Equus & Ego Jeugd en Gezin heeft een ISO 9001 keurmerk.

### Klachtenregistratie

De officiële klachtenregistraties worden opgenomen, bewaard en geëvalueerd. Daarbij worden alle gegevens volledig geanonimiseerd. Equus & Ego Jeugd en Gezin gebruikt deze om te leren en daar waar nodig de zorg en dienstverlening te verbeteren.

### Klachtenprocedure

Indien een cliënt een klacht heeft c.q. ontevreden is over behandeling bij de zorgonderneming dan is het te volgen proces als volgt:

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 zorgonderneming (letselschade)
- Tijdens het verblijf zoekgeraakte of beschadigde persoonlijke bezittingen zoals een bril, sieraden, kleding of schoenen (zaakschade)
- De manier waarop de zorgaanbieder met de cliënt omgaat
- Schending van de privacy.

### Wat te doen bij een klacht:

De cliënt kan de klacht allereerst bespreken met de zorgverlener; hiervoor kan een afspraak worden gemaakt om dit op een rustig moment te doen. Uiteraard mogen ouders of vertegenwoordigers mee.

De cliënt kan ook de voorkeur geven aan het bespreken van de klacht met een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Dat kan via de regio-vertrouwenspersoon van Adviespunt/Zorgbelang. Zij kunnen de cliënt begeleiden in het gesprek op de zorgonderneming. Equus en Ego heeft middels SZZ voor alle cliënten zowel Jeugdzorg/Wmo als Wlz de mogelijkheid gecreëerd om zich tot de cliëntvertrouwenspersoon van Zorgbelang te wenden. Zij kunnen u helpen bij het formuleren van de klacht.

De zorgonderneming kan proactief contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon om bepaalde ontstane situaties op het bedrijf te begeleiden.



Uiteraard kan de cliënt de klacht ook rechtstreeks bij de klachtencommissie van de Federatie Landbouw en Zorg of het klachtenloket indienen. Hiervoor kan een brief naar de landelijke klachtencommissie worden gestuurd.

Vermeld in de brief:

- de naam, adres, telefoonnummer en dat van de wettelijke vertegenwoordiger of van de persoon die u helpt bij het maken van de brief;
- de naam, adres en telefoonnummer van de zorgonderneming en de persoon waar een klacht over wordt ingediend;
- een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover de cliënt een klacht heeft;
- de reden waarom de cliënt er een klacht over heeft;
- een beschrijving over wat u de cliënt al heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

LET OP: De klachtenfunctionaris van Zorgbelang kan de cliënt helpen bij het formuleren van de klacht en ondersteunt de cliënt bij de gehele klachtenprocedure. Dit kost de cliënt niets.

Een klacht indienen bij de Geschillencommissie kost u eenmalig 'klachtengeld' van € 52,50. De cliënt krijgt dit terug wanneer de commissie u in het gelijk stelt.

Voor de klachtenregeling van de Federatie Landbouw en Zorg, stuur een brief naar:  
Klachtencommissie Landbouw en zorg  
Postbus 245  
6700 AE Wageningen

Voor het klachtenloket van de geschillencommissie, stuur een brief naar:  
De Geschillencommissie, klachtenloket zorg  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

De cliënt kan bij Equus en Ego Jeugd en Gezin navragen of zij lid zijn van de Federatie Landbouw en Zorg. Is dat het geval dan kan er gebruik worden gemaakt van de klachtenregeling Federatie. Ook kan de cliënt SZZ bellen, zodat wij dat voor de cliënt op kunnen zoeken. De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat u wordt gebeld of dat de commissie op de zorgonderneming langskomt om meer informatie te vragen. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en wat er bij de zorgonderneming eventueel verbeterd kan worden.

#### 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. Hoe u een klacht indient vindt u op [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

Voor meer informatie:

Op [landbouwenzorg.nl](http://landbouwenzorg.nl) of [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl) staat meer informatie over hoe u een klacht kunt oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie werkt.

Ook kunt u terecht bij onderstaande contactpersonen.

Kantoor: 073 – 687 10 23  
[info@szz.nl](mailto:info@szz.nl)  
Directeur-bestuurder: dhr. Maurice van Valkenburg  
06 – 502 68 440  
[maurice@szz.nl](mailto:maurice@szz.nl)