

Bijlage 1 bij de regeling WAT TE DOEN BIJ ONVREDE?

VEEL GESTELDE VRAGEN OVER ONVREDE VOOR DEELNEMERS/CLIËNTEN

Vraag:

Mag ik rechtstreeks mijn klacht neerleggen bij de Landelijke Klachtencommissie van de FLZ (optie 5)?

Antwoord:

Dit is mogelijk als uw zorgaanbieder het FLZ keurmerk heeft. Het is wel belangrijk dat u eerst probeert om u klacht op te lossen, bijvoorbeeld met hulp van de klachtenfunctionaris. Anders neemt de klachtencommissie uw klacht niet in behandeling.

Vraag:

Wat is het verschil tussen een cliëntvertrouwenspersoon en een klachtenfunctionaris?

Antwoord:

Een cliëntvertrouwenspersoon is iemand die luistert naar uw verhaal en vervolgens samen met u kijkt welke oplossingen er mogelijk zijn. Uw zorgaanbieder heeft u over de cliëntvertrouwenspersoon geïnformeerd. Een cliëntvertrouwenspersoon is er voor ú en is onafhankelijk van de zorgaanbieder.

Een klachtenfunctionaris is in 1^e instantie gericht op het bemiddelen tussen u en diegene waarover u een klacht heeft. Hij of zij heeft als doel een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is.

Wanneer u besluit om een klacht in te dienen kan de klachtenfunctionaris u helpen met het formuleren en indienen van een heldere klacht bij de juiste instantie. Hij of zij geeft ook advies over de procedure.

Vraag:

Wanneer kies ik voor optie 5 en wanneer voor optie 6?

Antwoord:

Over het algemeen kiest u voor optie 5 als uw zorgaanbieder het keurmerk van de Federatie landbouw en Zorg heeft. U kiest voor optie 6 als uw zorgaanbieder dit keurmerk niet heeft.

Heeft u een andere vraag?

Heeft u een andere vraag over dit onderwerp? De klachtenfunctionaris van Coöperatie Boer en Zorg kan u verder helpen.

Contactgegevens:

klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl

vertrouwenspersoon@boerenzorg.nl