

Document-eigenaar: kwaliteitsadviseur	Auteur: Rianne Jacobs	Geplande revisiedatum: 11-05-2021
Versienr: 2.0 en versiedatum:18-05-2020		Pagina 1 van 1

Bijlage 1 bij de regeling WAT TE DOEN BIJ ONVREDE?

Veel gestelde vragen 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. Dit is iemand die uw zorgaanbieder heeft aangewezen en u daarover heeft 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 degene waarover u een klacht heeft. En 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. 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 nog vragen? De klachtenfunctionaris Anna Kempe, kan u verder helpen.

Contactgegevens Anna Kempe

klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl

vertrouwenspersoon@boerenzorg.nl

Tel.nr. 06 20 017 978.