

Document-eigenaar: kwaliteitsadviseur	Auteur: Rianne Jacobs	Geplande revisiedatum: 11-05-2021
Versienr: 2.0 en versiedatum:18-05-2020		Pagina 1 van 2

WAT TE DOEN BIJ ONVREDE

Reikwijdte

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

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. Dat is mevrouw Anna Kempe. 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. U kunt Anna Kempe bereiken via klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl of 06 20 017 978.
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. De klachtenfunctionaris Anna Kempe kan u hierbij 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. Anna Kempe kan u hierover informeren.

Bijbehorende documenten

Document-eigenaar: kwaliteitsadviseur	Auteur: Rianne Jacobs	Geplande revisiedatum: 11-05-2021
Versienr: 2.0 en versiedatum:18-05-2020		Pagina 2 van 2

- Veelgestelde vragen over 'Wat te doen bij onvrede' voor deelnemers/cliënten
- Veelgestelde vragen over 'Wat te doen bij onvrede' voor medewerkers en leden

Contactgegevens Anna Kempe

klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl

vertrouwenspersoon@boerenzorg.nl

Tel.nr. 06 20 017 978.