

## 5.1.1 Klachten- Geschillenregeling SZZ

Proceseigenaar: Marianne van der Heijden  
Versie datum: 25-10-2017

### Procesbeschrijving

Het grootste gedeelte van de zorgboerderijen die zijn aangesloten bij SZZ hebben het kwaliteitskeurmerk "Kwaliteit laat je zien". Enkele zorgboerderijen hebben of HKZ of ISO Zorg en Welzijn als kwaliteitskeurmerk.

### Geschillen

Alle ondernemers maken gebruik van de geschillencommissie die extern door SZZ is ingekocht bij de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

### Klachten

#### *Keurmerk Kwaliteit Laat Je Zien*

De zorgboerderijen die het kwaliteitskeurmerk Landbouw & Zorg hebben zijn aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg ([www.zorgboeren.nl](http://www.zorgboeren.nl)) en maken gebruik van de klachtenregeling van de Federatie. De Federatie heeft voor de cliënten van haar leden een onafhankelijke klachtencommissie ingericht. SZZ is een van de aangesloten samenwerkingsverbanden bij de Federatie Landbouw en Zorg en SZZ-zorgboerderijen kunnen daarmee aansluiten bij de Federatie.

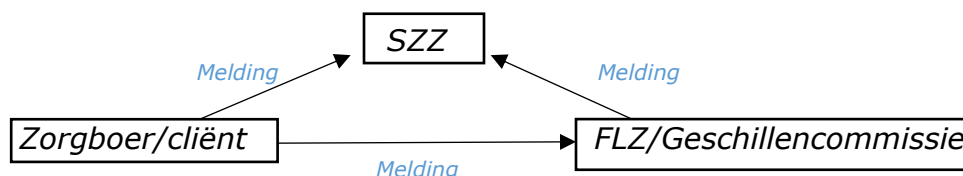
#### *Keurmerk ISO/HKZ*

Deze ondernemers kunnen niet aansluiten bij de klachtenregeling van de Federatie. Vanuit De Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)) wordt ook een klachtenloket met klachtenfunctionaris aangeboden, waar HKZ/ISO gecertificeerde zorgboerderijen gebruik van kunnen maken zodat zij zelf geen klachtencommissie aan hoeven te stellen.

#### *Klachtenprocedure SZZ*

SZZ vindt het belangrijk een klacht snel en accuraat opgepakt wordt.

Van belang is te vermelden dat SZZ de binnengekomen klachten van alle bedrijven registreert. Dit proces ziet er als volgt uit:



De klachtenregistratie wordt gepubliceerd in het jaarverslag. Daarbij worden alle gegevens volledig geanonimiseerd. SZZ wil deze gegevens gebruiken om te leren en daar waar nodig de zorg en de dienstverlening te verbeteren. Een cliënt kan voor meer informatie altijd contact opnemen met de zorgboerderij of met de directeur-bestuurder van SZZ.

## 5.1.1 Klachten- Geschillenregeling SZZ

Proceseigenaar: Marianne van der Heijden  
Versie datum: 25-10-2017

---

### *De Geschillencommissie:*

Vindt de cliënt geen gehoor na het indienen van een klacht of komen de cliënt er met de zorgboer en SZZ in gezamenlijkheid niet uit, dan kan deze terecht bij de Geschillencommissie. SZZ stelt de diensten van de Geschillencommissie beschikbaar voor alle ondernemers en hun cliënten en voldoet hiermee aan de eis vanuit de WKKGZ.

Ook kunnen zorgboerderijen die ISO/HKZ gecertificeerd zijn (en dus niet aangesloten zijn bij de Federatie Landbouw en Zorg) voor hun klachtenprocedure terecht bij De Geschillencommissie. De cliënt mag rechtstreeks zijn ongenoegen bij de Geschillencommissie neer leggen of benaderd hiervoor eerst de zorgboerderij of de directeur-bestuurder van SZZ voor bemiddeling of ondersteuning.

### **Klachtenprocedure SZZ voor cliënten**

Een klacht is dat een cliënt aangeeft dat hij ontevreden is over hoe hij behandeld of bejegend wordt door de zorgboerderij of een medewerker van de zorgboerderij.

### *Wat te doen bij een klacht*

Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om een klacht kenbaar te maken. De cliënt is altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid hij daarvoor gebruikt. Aan de cliënt wordt dit als volgt voorgelegd;

- U kunt de klacht bespreken met de zorgboer(in), maak hiervoor met de zorgboer(in) een afspraak zodat u uw klacht op een rustig moment kunt bespreken. Uiteraard mogen ouders of vertegenwoordigers mee.
- U kunt de klacht bespreken met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. De gegevens hiervan hebt u van de zorgboerderij ontvangen.
- Ook kunt u de regio vertrouwenspersoon van SZZ (via Zorgbelang) of de directeur-bestuurder vragen te bemiddelen tussen de zorgboerderij en u of te helpen met het formuleren van de klacht. De contactgegevens van de directeur-bestuurder en de vertrouwenspersoon van SZZ staan verderop in dit document.
- Uiteraard kunt u uw klacht ook rechtstreeks bij de klachtencommissie of het klachtenloket indienen, schrijf hiervoor een brief naar de landelijke klachtencommissie en vermeldt in de brief:
  - Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief;
  - De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie u een klacht indient;
  - Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht hebt;
  - De reden waarom u hier een klacht over heeft;
  - Een beschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;

## 5.1.1 Klachten- Geschillenregeling SZZ



Proceseigenaar: Marianne van der Heijden  
Versie datum: 25-10-2017

---

Voor de zorgboerderijen met het kwaliteitssysteem "Kwaliteit, laat je zien"  
Stuur een brief naar:

Klachtencommissie Landbouw en zorg  
p/a Federatie Landbouw en Zorg  
Postbus 54  
3780 BB Voorthuizen

Voor de zorgboerderijen met een HKZ of ISO kwaliteitssysteem,  
Stuur een brief naar:

De Geschillencommissie, klachtenloket zorg  
Postbus 90600,  
2509 LP Den Haag

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat u wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij langskomt om meer informatie te vragen aan u en aan de zorgboerderij. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en wat de zorgboerderij en eventueel u zouden kunnen verbeteren.

### *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. SZZ is aangesloten bij de commissie 'Zorg Algemeen'.

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

Voor meer informatie:

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

Ook kunt u terecht bij onderstaande contactpersonen.

Contactgegevens SZZ

Kantoor:

073 - 687 10 23

[info@zorgboerenzuid.nl](mailto:info@zorgboerenzuid.nl)

Directeur-bestuurder:

dhr. MMA van Valkenburg

06 - 502 68 440

[maurice@zorgboerenzuid.nl](mailto:maurice@zorgboerenzuid.nl)

## 5.1.1 Klachten- Geschillenregeling SZZ

Proceseigenaar: Marianne van der Heijden  
Versie datum: 25-10-2017

---

Vertrouwenspersonen vanuit Zorgbelang:

### **Zeeland en West-Brabant**

Mw. Sjoek de Vries M 06-82047011  
T 013-5942170

Mw. Madelon van den Broeke M 06-58795345  
T 013-5942170

### **Midden-Brabant**

Mw. Janneke Janssen M 06-57277008  
T 013-5942170

Mw. Denise van Berlo-van Bergen M 06-45260335  
T 013-5942170

### **Noord-Oost en Zuid-Oost Brabant**

Mw. Miranda Verbaant M 06-83907374  
T 013-5942170

Mw. Denise van Berlo-van Bergen M 06-45260335  
T 013-5942170