

Klachtenreglement Starke Zorg & Welzijn

Wat te doen bij onvrede?

Dit reglement betreft deelnemers van de leden van de Coöperatie Boer en Zorg die zorg ontvangen op contract van CBZ. (hier: Starke Zorg&Welzijn)

We doen natuurlijk allemaal onze uiterste best, maar het kan voorkomen dat je ontevreden bent over de zorg die je krijgt.

Om ervoor te zorgen dat de onvrede over de zorg goed en snel aangepakt wordt, kunt je gebruik maken van onderstaande mogelijkheden.

1. Ga in gesprek met de persoon waarover je niet tevreden bent. Probeer er samen uit te komen.
2. Neem contact op met de operationeel manager (Marensia Starke) via marensia@starke.nl. Zij luistert naar je verhaal en kijkt wat nodig is om het probleem op te lossen.
3. Neem contact op met de interne vertrouwenspersoon. Dat is Sylvia Bikker via sylvia@starke.nl. Zij luistert naar je verhaal en kijkt wat nodig is om het probleem op te lossen. Zij kan je helpen met het gesprek tussen jou en de persoon waarover je niet tevreden bent. Of ze helpt bij het indienen van een klacht. De vertrouwenspersoon werkt onafhankelijk en is er speciaal voor jou.
3. Wanneer de zorg wordt verleend vanuit de Jeugdwet geldt dat de klacht besproken kan worden met een cliëntvertrouwenspersoon van AKJ. Deze helpt je 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 je zorgaanbieder bij aangesloten is. Zij is bereikbaar via e-mail: klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl. Zij luistert naar je verhaal en kan bij onvrede bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is. Zij kan je ook ondersteunen, informatie en advies geven bijvoorbeeld over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen.
5. Als je de klacht bij de zorgaanbieder hebt ingediend en je bent niet tevreden over de uitkomst, dan kun je 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.

Ontevreden of een klacht over de zorg?

Vertel
het ons

Let op: U mag de eerste 2 stappen ook overslaan en direct contact opnemen met de klachtenfunctionaris.



Samen praten



Praat met cliëntvertrouwenspersoon, Jeugdstem of Cliëntvertrouwenspersoon Wzd



Hulp bij uw klacht www.cooperatieboerenzorg.nl/klacht

Klachtenfunctionaris CBZ
T: 06 25 37 76 42
klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl

Heeft uw zorgverlener het keurmerk Kwaliteit laat je zien? Dan kunt u ook hulp krijgen bij:
Klachtencommissie Landbouw en Zorg
Postbus 245, 6700 AE Wageningen
info@iar.nl



**Uitleg over vervolgstappen/
Geschillencommissie Zorg Algemeen**

