

Klachtenprocedure voor cliënten

Goede zorg en persoonlijke aandacht staan bij alle zorglocaties van SZZ voorop. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Of u vindt dat u niet goed behandeld bent. Hier leest u wat u dan kunt doen, of kijk op www.szz.nl/klacht

Bent u niet tevreden of heeft u een klacht over uw zorg of uw zorglocatie?

Misschien bent u het niet eens met uw zorgplan of met de zorg die u krijgt. Misschien zijn spullen beschadigd of kwijtgeraakt tijdens uw verblijf. Of heeft u schade opgelopen door een fout in de zorg. Ook kan het zijn dat uw privacy niet goed is beschermd. Wat uw klacht ook is, bespreek het eerst met de zorgondernemer op uw zorglocatie. We zoeken altijd samen naar een oplossing. Maak hiervoor een afspraak, zodat u rustig met elkaar kunt praten. Natuurlijk mag iemand u hierbij ondersteunen.

Bespreekt u uw klacht liever met een [onafhankelijke vertrouwenspersoon](#)? Dat kan ook. Een vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris kan u adviseren en ondersteunen. Ook kan hij of zij aanwezig zijn bij een gesprek op de zorglocatie.

Komt u er op uw zorglocatie niet uit?

Iedere zorgaanbieder is verplicht aangesloten bij een erkende geschillencommissie. Voor alle SZZ zorglocaties is dat de [Geschillencommissie Landbouwzorg](#). Daarnaast kunt u als cliënt gebruikmaken van de [Klachtencommissie Landbouw en Zorg](#). U kiest zelf welke route het beste bij uw situatie past. Hieronder leest u wat de verschillen zijn.

[Een vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris](#) kan u bij de klachtenprocedure ondersteunen. Hieraan zijn voor u geen kosten verbonden.

Klachtencommissie Landbouw en Zorg

Als u een klacht meldt bij de landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg, dan onderzoekt de commissie uw klacht grondig en objectief. De commissie kan contact met u opnemen en gaat ook in gesprek met de zorglocatie. Daarna geeft de klachtencommissie een oordeel en soms ook advies.

[Hier leest u hoe u een klacht meldt bij de Klachtencommissie Landbouw en Zorg.](#)

Geschillencommissie Landbouwzorg

De Geschillencommissie Landbouwzorg werkt volgens een formele procedure. De commissie doet een bindende uitspraak. Dat betekent dat beide partijen zich aan de beslissing moeten houden. U kunt hier bijvoorbeeld ook terecht als u een financiële vergoeding vraagt bij schade.

[Hier leest u hoe u een klacht meldt bij de Geschillencommissie Landbouwzorg.](#)

Klachtencommissie onvrijwillige zorg

Voor cliënten die onder de Wet zorg en dwang (Wzd) vallen, geldt een aparte klachtenregeling. De wet schrijft voor dat deze klachten worden behandeld door de onafhankelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De commissie is ondergebracht bij De Geschillencommissie Zorg.

[Hier leest u hoe u een klacht meldt bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg \(KCOZ\).](#)

Kosten

Voor het behandelen van een klacht vraagt een commissie normaal gesproken ongeveer 50 euro aan administratie- en behandelkosten. Voor de ondersteuning door een vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris betaalt u niets.

Bent u niet tevreden of heeft u een klacht over SZZ?

Neem [contact](#) met ons op voor een gesprek. Samen zoeken we naar een oplossing. Komen we er niet uit? Dan kunt u contact opnemen met de Geschillencommissie Zorg.

Let op! Deze commissie behandelt géén klachten over uw zorg of uw zorglocatie. Die kunt u melden via de procedures die hierboven zijn beschreven.

[Hier leest u hoe u een klacht over SZZ meldt bij de Geschillencommissie Zorg.](#)