



Klachtenprocedure Maatzorg Brabant

Maatzorg Brabant wil goede zorg bieden waar u zich prettig bij voelt. Het kan voorkomen dat u minder tevreden bent en dat u een klacht hebt. Elke klacht horen wij graag, dit biedt voor ons ook de mogelijkheid voor verbetering. In het klachtenreglement staat wat wij hebben geregeld voor de behandeling van klachten. Ook kunt u in het klachtenreglement en het geschillenreglement meer informatie vinden.

Wie kan een klacht indienen?

Ouders en/of vertegenwoordigers van de cliënten en cliënten die zorg van Maatzorg Brabant ontvangen kunnen een klacht indienen.

Waarover kunt u een klacht indienen?

Een klacht kan over zeer uiteenlopende onderwerpen gaan. Bij klachten kunt u denken aan;

- De omgang met uw kind of met u als ouder/familielid/verzorger
- De zorg-/hulpverlening
- De communicatie
- Het nakomen van afspraken
- De kosten van de zorg

Bij wie kunt u uw klacht indienen?

Bij Maatzorg Brabant nemen we uw klacht uiterst serieus. Wij kunnen u op diverse manieren bijstaan en u kunt uw klachten op onderstaande manieren kenbaar maken:

- Bij een medewerker of directie van Maatzorg Brabant

Zorgverleners zijn vaak direct aanspreekbaar en willen u graag te woord staan. Als u ontevreden bent of een klacht heeft, kan deze besproken worden met de medewerker die aanwezig is. Mogelijk kan de klacht dan snel worden opgelost en bent u tevreden met de oplossing. Indien de klacht niet naar uw tevredenheid is opgelost, kan de medewerker u doorverwijzen naar de directie. Ook kunt u er zelf voor kiezen om naar de directie te stappen. Om een gesprek met de directie aan te gaan kunt u telefonisch contact opnemen of het formulier 'Verbetervoorstel/klachten' invullen en inleveren.

- Bij de klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg

Bij ontevredenheid of een klacht kunt u een klacht indienen door op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in te vullen of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl. Binnen 5 werkdagen ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging en de klacht zal doorgestuurd worden naar Maatzorg Brabant. Voordat een klacht in behandeling wordt genomen vraagt de secretaris of u wenst mee te werken aan het oplossen van de klacht door middel van bemiddeling. Indien u niet wenst mee te werken of de bemiddeling leidt niet tot het gewenste resultaat, wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie. De klachtencommissie stuurt op de zaak betrekking hebbende stukken toe aan beide partijen. Maatzorg Brabant krijgt drie weken om schriftelijk te reageren op de klacht. Daarna volgt een niet-openbare hoorzitting. De secretaris maakt een zakelijk verslag van de hoorzitting. Binnen twaalf weken, na indiening van de klacht, geeft de klachtencommissie een schriftelijk en met reden omkleed oordeel over de gegrondheid van de klacht en stelt u en Maatzorg Brabant hiervan in kennis. De klachtencommissie kan haar oordeel voorzien van aanbevelingen.

Na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie zal Maatzorg Brabant binnen vier weken schriftelijk reageren of zij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Dit kan met maximaal vier weken worden uitgesteld.

- Bij de Geschillencommissie KPZ

Maatzorg Brabant is aangesloten bij de Geschillencommissie KPZ van Klachtenportaal Zorg. Als u een klacht heeft ingediend bij Maatzorg Brabant over de afgenomen zorg en uw klacht is niet naar tevredenheid opgelost, dan kunt u van uw klacht een geschil maken en deze digitaal via <https://geschillencommissiekpz.nl/geschil-indienen/> indienen of schriftelijk door het formulier (te vinden op de site



<https://geschillencommissiekpz.nl/geschil-indienen/>) op te sturen naar secretaris@geschilleninstatniekpz.nl of Geschillencommissie KPZ, postbus 222, 1600 AE Enkhuizen. Daarnaast dient u negentig euro griffiegeld over te maken op rekeningnummer NL08INGB0004920880 t.n.v. Geschillencommissie KPZ o.v.v. Griffiegeld. Geeft de Geschillencommissie KPZ u geheel of gedeeltelijk gelijk, dan krijgt u het betaalde bedrag terug van Maatzorg Brabant. Bij een gedeeltelijk gelijk, bepaalt de commissie hoe dit bedrag verdeeld wordt.

Op www.geschillencommissiekpz.nl staat uitgebreid beschreven hoe de geschillencommissie te werk gaat.

Wat kost de behandeling van een klacht?

Wij brengen u geen kosten in rekening voor de behandeling van klachten. Ook de eventueel betrokken zorgverlener brengt u geen kosten in rekening. Als u uw klacht indient bij de Geschillencommissie KPZ betaalt u zelf griffiegeld van €90,00 aan de Geschillencommissie KPZ. Geeft De Geschillencommissie u geheel of gedeeltelijk gelijk, dan krijgt u het betaalde bedrag terug van Maatzorg Brabant. Bij een gedeeltelijk gelijk, bepaalt de commissie hoe dit bedrag verdeeld wordt.

Indien u zelf externe bijstand inroept van bijvoorbeeld een advocaat, expert of adviseur, dan zijn die kosten voor uw eigen rekening.