

Dit formulier wordt door u ingevuld als u een verbetervoorstel of een klacht heeft over de werkwijzen binnen Maatzorg Brabant.

Maatzorg Brabant voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Zij hebben dan ook een klachtenregeling ondergebracht bij Klachtenportaal Zorg.

Wat te doen met uw verbetervoorstel/klacht?

- Bespreek de onvrede of klacht eerst met de zorgaanbieder.
Vul hiervoor de vragen in op pagina 2.
- Komt u er samen niet uit? Dan kan zowel de cliënt als de zorgaanbieder contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl. U kunt ook op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier invullen.

Spelregels bij onvrede of een klacht van Klachtenportaal Zorg:

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) heeft als doel klachten op een laagdrempelige wijze te behandelen, openheid te geven over klachten binnen de zorg en van deze klachten te kunnen leren. Uw zorgaanbieder is verplicht een klachtenregeling te hebben zodat klachten zorgvuldig worden afgehandeld. Hieronder vindt u de spelregels die gelden bij het indienen van een klacht:

1. Informeer bij voorkeur eerst de zorgaanbieder over uw onvrede of over uw klacht;
2. Zowel de zorgaanbieder als de cliënt kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg;
3. De formele termijn van de klachtenprocedure gaat in op het moment dat de klachtenfunctionaris de klacht van en namens de cliënt met een brief of email kenbaar heeft gemaakt bij de zorgaanbieder;
4. De zorgaanbieder heeft vanaf dat moment 6 weken de tijd om zich in te zetten om te komen tot een oplossing. In deze periode is het mogelijk vragen, antwoorden en standpunten uit te wisselen per brief of email en/of in gesprek te gaan;
5. Na 6 weken geeft de zorgaanbieder een onderbouwd oordeel over de klacht, met tenminste: de visie van de zorgaanbieder op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen;
6. De termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. De zorgaanbieder brengt de cliënt daarvan op de hoogte en legt uit waarom. Alleen wanneer de cliënt en zorgaanbieder het hierover eens zijn, is er nogmaals een verlenging mogelijk. De verlenging moet dan noodzakelijk zijn om tot een oplossing te kunnen komen, zoals een mediation traject;
7. Bent u niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht door de zorgaanbieder, dan kunt u de klacht voorleggen als geschil aan de onafhankelijke en erkende Geschillencommissie KPZ. Hiervoor worden griffiekosten berekend van €90; U kunt daarbij eventueel een onderbouwde schadeclaim indienen.
8. De geschillencommissie bepaalt hoe de geschillenprocedure eruitziet en zal in de meeste situaties hoor en wederhoor toepassen. De ingebrachte stukken en het oordeel van de zorgaanbieder wegen mee voor de bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden.

In het klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg B.V. en het geschillenreglement van de Stichting Geschilleninstantie KPZ staan alle voorwaarden en regels voor de behandeling van klachten en geschillen beschreven. Wij waarborgen te allen tijde de privacy van de cliënt, de zorgaanbieder en zorgverleners.



De gegevens en vragen van deze pagina kunt u invullen wanneer u ervoor kiest om een gesprek aan te gaan met Maatzorg Brabant.

Contactgegevens:

Naam	
Naam client	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Verbetervoorstel/klacht betreft:

- Zorg
- Behandeling
- Bejegening
- Letsel
- Diefstal/vermissing
- Schade
- Anders:

Omschrijving van uw verbetervoorstel/klacht:

Heeft u het verbetervoorstel/klacht (eerder) al met een medewerker besproken?

- Ja, met
- Nee

Welke verbetering/oplossing ziet u graag?

Ondergetekende verklaart dat dit formulier naar waarheid is ingevuld en dat hij/zij bekend is met het klachtenreglement van Maatzorg Brabant/Klachtenportaal Zorg.

Handtekening:

Plaats en datum:

Wij willen u bedanken voor de moeite die u hebt genomen om uw klacht kenbaar te maken. In alle gevallen wordt er zo spoedig mogelijk contact met u opgenomen. Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld. Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen.

Stuur dit Verbetervoorstel/klachtenformulier naar: Maatzorg Brabant t.a.v. Directie Maatzorg Brabant, Molenstraat 21, 6021 GS Budel of stuur een mailtje naar info@maatzorgbrabant.nl.