

Klachtenregeling

Maatzorg Brabant doet er alles aan om haar dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren en klachten tot een minimum te beperken. Echter, kan het voorkomen dat u alsnog ontevreden bent over onze dienstverlening of over andere zaken. Wij hechten veel waarde aan een transparantie rondom ontevredenheid. Dit reglement beschrijft hoe de organisatie omgaat met klachten:

Wie kan een klacht indienen?

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

Bij wie kunt u terecht met uw klacht?

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 noodzakelijk kan de medewerker u doorverwijzen naar de directie van onze organisatie. Tevens kunt u zelf ook aangeven direct met de directie in gesprek te willen gaan. De directie kunt u telefonisch bereiken via:

- Telefoonnummer: 040-7820668, keuze 4
- Formulier 'verbetervoorstel/klachten' welke te verkrijgen is via de volgende link: [verbetervoorstel.pdf](#)

Als dit niet tot voldoende resultaat leidt, kunt u uw klacht schriftelijk indienen volgens de onderstaande stappen. U mag altijd direct deze route volgen om uw klacht in te dienen, maar wij hopen dat u eerst het informele gesprek met ons aangaat, zoals hierboven beschreven.

Formele route via de externe klachtenfunctionaris

Mocht u er niet uitkomen, of direct uw ontevredenheid willen uiten kunt u een officiële klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan u helpen met het vinden van de juiste weg voor het oplossen van uw klacht. U kunt de onafhankelijke klachtenfunctionaris bereiken op de volgende manier:

- Via www.klachtenportaalzorg.nl. U vult het formulier 'klacht indienen' in, via <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen/>;
- Contact via de e-mail info@klachtenportaalzorg.nl;
- Of schriftelijk, door de klacht te sturen naar Westerstraat 117, 1601 AD Enkhuizen

Wilt u advies over hoe u om kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? Ook dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure op.

Klacht onderzoeken

Als u de klacht indient bij Klachtenportaal zorg wordt deze onderzocht door de onafhankelijke- en externe klachtenfunctionaris. Deze neemt contact met u op om de klacht te bespreken en om uit te leggen wat de vervolgstappen zijn. Ook wordt de klacht besproken met de verantwoordelijke medewerker.

Een vervolgstap kan zijn dat er samen met u gekeken wordt naar een passende oplossing. Het kan ook voorkomen dat wij na het onderzoeken van de klacht geen oplossing kunnen bieden omdat wij de klacht niet gegrond vinden. U kunt dan altijd naar de externe geschillencommissie gaan als u het hier niet mee eens bent.

Klacht indienen bij de geschillencommissie

Maatzorg Brabant is aangesloten bij de Geschillencommissie KPZ van Klachtenportaal Zorg. Als u een klacht bij bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet naar tevredenheid is 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 Enkhuzen. Daarnaast dient u negentig euro griffiegeld over te maken op rekeningnummer NL08INGB0004920880 t.n.v. Geschillencommissie KPZ o.v.v. Griffiegeld.