

## 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?

Maatzorg Brabant vindt het belangrijk dat cliënten, ouders, wettelijk vertegenwoordigers en andere betrokkenen zich vrij voelen om hun ontevredenheid of klacht kenbaar te maken. Indien gewenst kunt u uw klacht bespreken met de betrokken medewerker, begeleider of zorgverlener. Vaak kan een klacht dan snel worden opgelost en kan samen naar een passende oplossing worden gezocht. Het bespreken van een klacht met een medewerker, begeleider of zorgverlener is echter niet verplicht. U kunt er ook voor kiezen om uw klacht direct kenbaar te maken aan de directie of rechtstreeks contact op te nemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Het indienen van een klacht heeft geen gevolgen voor de zorgverlening of de relatie tussen u en Maatzorg Brabant. De directie kunt u telefonisch bereiken via:

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

U mag altijd direct de formele klachtenroute volgen zonder voorafgaand gesprek met een medewerker, begeleider of zorgverlener. Een informele bespreking is dus mogelijk, maar nooit verplicht.

### Formele route via de externe klachtenfunctionaris

Cliënten, ouders, wettelijk vertegenwoordigers en andere betrokkenen kunnen rechtstreeks contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Hiervoor is geen voorafgaand gesprek met een medewerker, begeleider, zorgverlener of directie van Maatzorg Brabant vereist.

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](http://www.klachtenportaalzorg.nl). U vult het formulier 'klacht indienen' in, via <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen/>;
- Contact via de e-mail [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto: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](mailto: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.