

## **Klachtenregeling voor cliënten van ZorgSaam Brabant**

ZorgSaam Brabant wil graag dat alle cliënten tevreden zijn over de zorg- en dienstverlening. Al onze medewerkers doen dan ook hun uiterste best met de grootste zorgvuldigheid te werken en rekening te houden met uw wensen. Toch kan het gebeuren dat u van mening bent dat de zorgverlening verbeterd zou kunnen worden of dat u opmerkingen heeft. De tevredenheid van onze cliënt is voor ons zeer belangrijk. Door opmerkingen of klachten kan de organisatie haar dienstverlening verbeteren en de kwaliteit van de geleverde zorg verhogen. Als u niet tevreden bent, hebt u recht op een serieuze afhandeling van uw onvrede of klacht. Het is ook mogelijk dat familieleden opmerkingen hebben over de kwaliteit van de zorg en de dienstverlening. Het reglement en de werkwijze van ZorgSaam Brabant voldoet aan de nieuwe wet WKKGZ. Wij stellen het op prijs als u uw klacht met ons wilt bespreken. Een goed gesprek kan veel duidelijkheid verschaffen. Als wij niet weten dat u ontevreden bent, dan kunnen wij ook geen actie ondernemen om uw klacht te verhelpen.

Als u niet tevreden bent of een klacht heeft, kunt u te allen tijden contact opnemen met het bestuur van ZorgSaam Brabant. Zij kunnen samen met u op zoek gaan naar een oplossing of mogelijke alternatieven aandragen. Indien u niet met het bestuur tot overeenstemming komt, kunt u zich wenden tot het Klachtenportaal Zorg. Dit is de instantie waar de klachtenregeling van ZorgSaam Brabant is ondergebracht.

### **Klachtenportaal Zorg**

Het Klachtenportaal Zorg geeft informatie over de rechten en plichten van de cliënt en kan u van advies dienen. Het Klachtenportaal Zorg werkt onafhankelijk. Zij onderzoeken uw klacht en doen een uitspraak over de gegrondheid ervan. Ook kunnen zij daarbij een aanbeveling doen welke maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen. Het Klachtenportaal Zorg kan géén schadevergoeding toekennen. Voor een goede beoordeling verzamelt het Klachtenportaal Zorg alle informatie die zij nodig acht. Mogelijk wordt u gevraagd om (schriftelijk) een toelichting te geven op uw klacht. Misschien is het zelfs nodig dat zij uw dossier opvragen of andere betrokkenen horen. Hiervoor wordt eerst uw toestemming gevraagd. Binnen 6 weken ontvangt u een reactie op uw klacht waarin onze visie en de genomen beslissingen en/of maatregelen worden weergegeven. De uitspraak van Klachtenportaal Zorg niet bindend, maar over het algemeen zal het advies worden overgenomen. Klachtenportaal Zorg gaat zorgvuldig om met uw privacy. Aan de klachtenprocedure zijn geen kosten verbonden. U kunt uw klacht indienen via het klachtenformulier op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) of bel naar 0228-322205.

### **Geschillencommissie**

Indien een klacht, na behandeling volgens het klachtenreglement, niet naar uw tevredenheid is opgelost en u daarin niet kunt berusten, is er sprake van een geschil. U kunt een geschil voorleggen aan de onafhankelijke geschilleninstantie KPZ. Deze onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan dienen te houden en kent eventueel een schadevergoeding toe. U kunt contact opnemen met geschilleninstantie KPZ via [contact@geschilleninstantiekpz.nl](mailto:contact@geschilleninstantiekpz.nl). Op de website [www.geschillencommissiekpz.nl](http://www.geschillencommissiekpz.nl) vindt u meer informatie.