

Stichting BreinPoli

Klachten- en geschillenregeling

U heeft een klacht

De medewerkers van Stichting BreinPoli zetten zich in om uw behandeling naar wens te laten verlopen en zo goed mogelijk aan te sluiten bij uw hulpvraag. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de behandeling, bejegening of organisatie en dat u hier misschien zelfs een klacht over hebt. U kunt dit dan het beste eerst bespreken met de betreffende hulpverlener en/of uw regiebehandelaar. Vaak lost een gesprek al veel op.

Als dit onvoldoende oplevert of als u het lastig vindt om uw ontevredenheid op die manier aan te kaarten, dan kunt u zich wenden tot de directie door een mail te sturen naar breinpoliklacht@breinpoli.nl. De directie zal proberen laagdrempelig met u in gesprek te gaan, te bemiddelen en hopelijk tot een oplossing te komen die wel voldoet.

Daarnaast is er de mogelijkheid om contact op te nemen met de (externe en onafhankelijke) cliëntenvertrouwenspersoon. De cliëntenvertrouwenspersoon kan u laagdrempelig en vertrouwelijk te woord staan en een klankbord vormen met als doel het gesprek constructief op gang te krijgen tussen u en de zorgverlener of Stichting BreinPoli. De naam en contactgegevens van de cliëntenvertrouwenspersoon kunt u opvragen bij het secretariaat van Stichting BreinPoli.

Klachtenloket

Mocht het zo zijn dat uw klacht na bovenstaande niet naar tevredenheid is afgehandeld dan kunt u zich richten tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris van het Klachtenloket Zorg. Dit kan per mail naar info@klachtenloket-zorg.nl of telefonisch via 070 - 310 53 92. U kunt meer informatie vinden op: [klachtenloket-zorg](http://klachtenloket-zorg.nl).

De klachtenfunctionaris is er voor u en uw betrokkenen, bijvoorbeeld partner, familie en naasten of een wettelijk vertegenwoordiger.

De klachtenfunctionaris kan u informatie en advies geven en helpen bij het indienen van een officiële klacht. De klachtenfunctionaris probeert altijd tot een voor alle partijen bevredigende oplossing te komen. Binnen zes weken na het indienen van uw klacht bij de zorgverlener of zorgaanbieder moet u de gemotiveerde reactie ontvangen hebben. De zorgaanbieder mag de behandeling van uw klacht één keer met vier weken verlengen. Daarna mag verlengen alleen als u dat goed vindt.

Geschillencommissie Zorg Algemeen

Bent u hierna nog altijd niet tevreden, dan verwijst de klachtenfunctionaris u naar de Geschillencommissie Zorg Algemeen. De klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt dan het geschil en u ontvangt een uitspraak. U kunt meer informatie vinden op www.degeschillencommissiezorg.nl.