



KLACHTENPROCEDURE:

De Breinpuzzel is omtrent klachten en geschillen aangesloten bij het klachtenportaal Zorg. Hiermee willen we op een transparante en voor ieder veilige manier omgaan met klachten.

Een klacht over een zorgverlener of organisatie valt onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (afgekort de Wkkgz).

Na indienen en beoordelen van uw klacht bespreken we de stappen en procedure welke past bij uw situatie, en welk traject kunnen worden gezet. U kunt altijd rekenen op professionele en betrokken begeleiding.

1. Bespreek uw klacht of onvrede met uw contactpersoon van de BreinPuzzel.
2. U dient uw klacht als u uw niet gehoord voelt door uw contactpersoon, schriftelijk of via de mail bij de klachten functionaris van de BreinPuzzel is Mw. J Kalkman.



j.kalkman@debreinpuzzel.nl

Postadres : Sommelsdijkstraat 40,3086BN Rotterdam.

3. De klachtenfunctionaris van de Breinpuzzel maakt een afspraak binnen 2 weken met u om de klacht te bespreken. En zal zich inzetten om binnen 6 weken tot een oplossing van uw klacht te komen.
4. U krijgt een schriftelijke verslag van het gesprek en het vervolg indien dit nodig is.
5. Bent u en de Breinpuzzel content met de klacht afwikkeling dan stopt de klachten procedure.



Stappenplan als een of beide partijen niet tevreden zijn met de afwikkeling van de ingediende klacht.

1. Zowel de Breinpuzzel als u kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal zorg is te bereiken via de website Klachtenportaalzorg/breinpuzzel.nl
2. Dan volgt de bemiddelingsfase/ klachtbehandelingsfase. Na schriftelijke indiening van de klacht, zal de Breinpuzzel zich inzetten om binnen 6 weken te komen tot een oplossing voor uw klacht.
3. In deze periode vinden ook de bemiddelingsgesprekken plaats met de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg, de Breinpuzzel en u. Als resultaat ontvangt u van de Breinpuzzel een onderbouwd oordeel over de klacht.
4. Hierin wordt de visie van de Breinpuzzel uiteen gezet. Zo staat er in welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen;
5. Het termijn van 6 weken mag nog eens worden verlengd met 4 weken. De Breinpuzzel brengt u daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden.
6. Wanneer deelnemer en de Breinpuzzel het oneens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijvoorbeeld als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen. Maar ook als de Breinpuzzel meer tijd nodig heeft om met een goede oplossing te komen.
7. Bent u niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag u de klacht laten voorleggen aan de erkende Geschillencommissie via de site **www.klachtenportaalzorg/breinpuzzel.nl**
8. De erkende geschillencommissie werkt onafhankelijk, deze neemt wel het oordeel van de Breinpuzzel mee in de behandeling. De geschillencommissie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.