

**BRAM**

Merodelaan 71  
4824 BR Breda

Telefoon +31 6 - 411 464 07

Website [bram.coach](http://bram.coach)

Email [info@bram.coach](mailto:info@bram.coach)

BTW NL1805.41.493B01

KvK 68243901

IBAN NL14 ASNB 0948 6891

BIC ASBNB21

## Algemene informatie over Klachtenportaal Zorg

BRAM levert begeleiding en/of coaching. Dit doet BRAM volgens de afspraken die in onderling overleg gemaakt zijn.

BRAM gaat uit van een positieve samenwerkingsrelatie waarin we elkaar aanspreken, aanvullen en verbeteren om zodoende in staat zijn kwalitatief goede begeleiding/coaching te bieden die recht doet aan de persoon die onze kwaliteiten nodig heeft om te kunnen groeien.

Het kan helaas voorkomen dat de geboden begeleiding/coaching niet geheel volgens verwachting wordt geboden. Dit kan vaak worden opgelost door samen in gesprek te gaan. BRAM stelt zich open voor uw mening en zal samen met u bekijken welke eventuele aanpassingen er gedaan kunnen worden zodat de begeleiding/coaching weer het persoonlijke karakter krijgt wat u van BRAM mag verwachten.

BRAM gaat ervan uit dat er in een persoonlijk gesprek al veel overeenstemming bereikt kan worden. Dit neemt niet weg dat BRAM ook is aangesloten bij een klachteninstelling. Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg is BRAM aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

Klachtenportaal Zorg  
Westerstraat 117  
1601 AD Enkhuizen  
<https://klachtenportaalzorg.nl/>  
[info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)  
ID-nummer BRAM: 5013

De begeleidende informatie op de volgende pagina komt van Klachtenportaal Zorg. Hierin staat de werkwijze van Klachtenportaal Zorg beschreven en welke stappen u dient te nemen indien u een klacht heeft.

Met vriendelijke groet,

BRAM  
Bram Stoute

**Iedere zorgaanbieder is verplicht cliënten de mogelijkheid te bieden een klacht in te dienen over geleverde zorg. De zorgaanbieder hanteert hiervoor een klachtenregeling die moet voldoen aan de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg ofwel Wkkgz. U bent cliënt van een zorgaanbieder die deze klachtenregeling heeft ondergebracht bij het onafhankelijke Klachtenportaal Zorg.**

Wij informeren u over onze werkwijze en wat wij voor u kunnen betekenen. In zorgrelaties kan onvrede ontstaan die in sommige gevallen leidt tot een klacht. De Wkkgz is in het leven geroepen om dergelijke klachten zo soepel mogelijk op te lossen. De meeste problemen kunnen gelukkig worden opgelost door een goed gesprek tussen zorgaanbieder en cliënt. Hierbij kunt u gratis ondersteuning krijgen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Maar wanneer dit niet tot een oplossing leidt, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de geschilleninstantie.

Onvrede over de zorgverlening kan bijvoorbeeld te maken hebben met beslissingen of de bejegening van een zorgaanbieder, de kwaliteit van de geleverde zorg of over iets wat een zorgaanbieder juist nalaat te doen. Ook kan een klacht ontstaan doordat een zorgaanbieder bepaalde vragen niet beantwoordt of geen (goede) informatie verstrekt.

De procedure die bij onvrede of een klacht wordt gevolgd, vindt verderop in deze informatie. Vanzelfsprekend kan deze procedure waar mogelijk 'op maat' worden aangepast aan de specifieke situatie.

**Wilt u een klacht indienen over een zorgaanbieder die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg? Neem dan de volgende stappen:**

- Bespreek de onvrede of klacht eerst met de zorgaanbieder
- Komt u er samen niet uit? Dan kan zowel u als cliënt als de zorgaanbieder contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)
- Of vul op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in

### **Spelregels bij onvrede of een klacht**

De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg heeft als doel openheid te geven over klachten en ongewenste gebeurtenissen binnen de zorg en hiervan te leren. Uw zorgaanbieder is verplicht een klachtenregeling te hebben zodat klachten naar behoren worden afgehandeld. Hieronder vindt u de wettelijke spelregels die gelden bij het indienen van een klacht of melden van een incident.

1. Informeer eerst de zorgaanbieder omtrent uw onvrede of de klacht. Als het prettiger is hierbij ondersteuning te krijgen, dan kunt u deze aanvragen bij Klachtenportaal Zorg.
2. Zowel de zorgaanbieder als de cliënt kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
3. De 'formele' termijn gaat in na de schriftelijke indiening van de klacht bij de zorgaanbieder.
4. De zorgaanbieder moet nu binnen 6 weken een onderbouwd oordeel geven over de klacht. Dit is de visie van de zorgaanbieder op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen.
5. Deze termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. De zorgaanbieder brengt u daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden.
6. Alleen wanneer cliënt en zorgaanbieder het hierover eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijv. als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen.
7. Bent u niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag u de klacht laten voorleggen aan de onafhankelijke Geschilleninstantie KPZ.

8. *De onafhankelijke geschilleninstantie neemt het oordeel van de zorgaanbieder mee in de behandeling. De geschilleninstantie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.*

In het klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg en het geschillenreglement van de Stichting Geschilleninstantie KPZ staan de voorwaarden en regels voor de behandeling van klachten en het oplossen van geschillen.

Wij waarborgen te allen tijde de privacy van zowel de cliënt als de zorgaanbieder en zorgverleners.