

KLACHTEN- EN GESCHILLENPROCEDURE

Medewerkers en specialisten van MKA groep doen hun uiterste best om u zo goed mogelijke zorg te bieden. Om onze zorgverlening constant te kunnen verbeteren, vernemen wij graag wat uw ervaring is met de ontvangen zorg. U kunt hiervoor uw ervaring delen op onze website of een suggestie voor verbetering bij ons indienen. Ook als u een vervelende ervaring heeft gehad, is het belangrijk dat u ons hiervan op de hoogte brengt. Wij zien patiënten als een belangrijke bron van informatie om de kwaliteit en veiligheid binnen onze zorginstelling te verbeteren.

Hoe maak ik een klacht kenbaar?

De eenvoudigste manier om een klacht kenbaar te maken, is door rechtstreeks te praten met degene die naar uw mening verantwoordelijk is voor uw klacht. U kunt hiervoor een afspraak maken bij ons Patiënt Contact Centrum via telefoonnummer 088-190 190 1 of e-mailadres info@mkagroep.nl.

- Voor het indienen van een schriftelijke klacht kunt u gebruik maken van het formulier op de website
- Ook kunt u een brief schrijven naar:
MKA groep, Poelendaelesingel 12, 4335 JA Middelburg

Maas Mediation & Klachtenfunctionaris

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over de diensten van MKA groep. Of dat er iets is gebeurd wat u niet prettig vond. In veel gevallen helpt het al als u er met elkaar over praat. Maar soms komt u er samen niet uit of legt u uw klacht liever voor aan een onafhankelijk persoon. In deze gevallen kunt u zich wenden tot Maas Mediation & Klachtenfunctionaris, zij is onpartijdig en niet in dienst van MKA groep. Ze is deskundig op het gebied van klachtopvang en bemiddeling.

U kunt Maas Mediation & Klachtenfunctionaris bereiken via onderstaande gegevens of via MKA groep. Vervolgens neemt zij binnen 24 uur contact met u op. Samen met u bespreekt ze uw klacht of onvrede. Zij informeert u over mogelijke vervolgstappen.

Na dit gesprek neemt zij contact op met de medewerker of specialist waarover u een klacht heeft. Hij of zij kan dan een reactie geven. Het vervolg is afhankelijk van wat u wilt. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen tussen u en de hulpverlener, u helpen bij het indienen van uw klacht bij de geschillencommissie of samen met u een andere mogelijkheid verkennen.

Hieronder stelt de klachtenfunctionaris zich aan u voor

Wilma Maas



“Mijn ervaring is dat veel problemen of klachten met een goed gesprek of via bemiddeling opgelost kunnen worden en dat dit kan leiden tot herstel van relaties en verbetering van de zorg.”

E-mail:	wilma.maas@icloud.com
Telefoonnummer:	06-14496253

Waar kan ik verder met mijn klacht terecht?

Vaak kunt u samen met de klachtenfunctionaris uw klacht oplossen. Als dit niet lukt, dan kunt u met uw klacht naar één van de volgende instanties. Uw klachtenfunctionaris kan u hierbij helpen.

Zelfstandige klinieken Nederland Postbus 340 2700 AH Zoetermeer 070-3177980	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd Postbus 2518 6401 DA Heerlen 088-1205000	Regionaal Medisch Tuchtcollege Postbus 97831 2509 GE Den Haag 088-3712520	Officier van Justitie Kousteensedijk 2 4331 JE Middelburg 088-3616000
---	---	---	---

Ook kunt u zich laten bijstaan in het indienen van uw klacht. Een instelling die u hierbij kan helpen is:

Juridisch loket Middelburg

Rotterdamse kaai 69

4331 GN Middelburg

Telefoonnummer: 0900-8020

Voor meer informatie betreffende ontevredenheid over de geleverde gezondheidszorg kunt u terecht bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd:

- Website: www.igj.nl onder menu-item "Doe een melding"

Mochten wij uw klacht niet naar uw tevredenheid kunnen oplossen, kunt u een klacht indienen bij de geschillencommissie van Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN).

Tot slot kunt u ervan verzekerd zijn dat uw klacht met grote zorgvuldigheid wordt behandeld, met inachtneming van de geldende privacyregels.