

Klachtenprocedure MAKS

Ontevreden?

MAKS en haar medewerkers zetten zich dagelijks maximaal in om goede begeleiding of behandeling te geven. Toch kunnen tijdens de hulpverlening dingen misgaan of anders lopen dan u verwacht. Hebt u een klacht dan behandelt MAKS uw klacht integer en zorgvuldig, waarbij uw privacy gewaarborgd is. Samen met u wordt gezocht naar een passende oplossing, zodat de hulpverlening van MAKS naar tevredenheid voortgezet kan worden. Ook een naaste of uw wettelijke vertegenwoordiger kan onvrede uiten of een klacht indienen.

Bespreek uw klacht met begeleider

Heeft u een klacht bespreek dit dan eerst met uw begeleider. Rechtstreeks de klacht met de begeleider bespreken is vaak de snelste manier om uw onvrede of klacht op te lossen. Komt u er met de betrokken begeleider niet uit dan kunt u contact opnemen met de teamleider. De teamleider zal samen met u zoeken naar een mogelijke oplossing.

Hulp nodig bij het bespreken van uw klacht?

Als u het moeilijk vindt om uw klacht te bespreken met uw begeleider of de teamleider kunt u contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon van MAKS. U kunt deze bereiken door te mailen naar clientvertrouwenspersoon@buromaks.nl en dan wordt er contact met u opgenomen.

Kind/jeugd cliënten of hun naasten kunnen ook terecht bij het AKJ. Meer informatie over het AKJ kunt u onderaan deze pagina vinden.

Niet tevreden met de oplossing van uw begeleider of de teamleider?

Bent u niet tevreden met de oplossing van uw begeleider of de teamleider dan kunt een klacht indienen. Dit kunt u doen door het klachtenformulier in te vullen en ondertekend door te sturen naar: klachten@buromaks.nl of MAKS – klachten Postbus 1031 5004 BA Tilburg.

Indien wenselijk wordt uw klacht doorgestuurd naar de klachtencommissie of klachtenfunctionaris. Dit is afhankelijk van welke soort hulpverlening u krijgt vanuit MAKS. Wilt u meer informatie over het verloop van de klachtenprocedure, dan verwijzen we u graag naar de Klachtenregeling. Deze is te vinden onderaan deze pagina.

Geschillencommissie Zorg Algemeen

Volwassenen die behandeling ontvangen van MAKS en er niet met de klachtenfunctionaris uitkomen kunnen een klacht indienen bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur zal een uitspraak doen, mocht u hierover niet tevreden zijn kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen (Geschillencommissie Zorg Algemeen, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag). Hier zijn kosten aan verbonden.