

## Klachtenafhandeling MOEV

MOEV vindt het belangrijk dat u tevreden bent over de zorg die wij bieden. Zorgvuldigheid staat hoog in ons vaandel. Toch kunnen er fouten gemaakt worden. Dan is het mogelijk om binnen een redelijke termijn een klacht in te dienen of een signaal af te geven. MOEV vindt het belangrijk dat u dat ook doet. Uw klacht of signaal is aanleiding om met elkaar in gesprek te gaan zodat bepaalde zaken opnieuw bekeken en/of bijgesteld kunnen worden. Uw klacht of signaal draagt bij tot verbetering van de zorg door MOEV. Via deze procedure wil MOEV komen tot een oplossing van een klacht of signaal van een cliënt of diens vertegenwoordiger. Het is de intentie om integer, oprecht en zorgvuldig met klachten om te gaan.

### Waarover dient u een klacht of signaal in?

Als u ontevreden bent of kritiek heeft op zaken binnen MOEV probeert u:

- Samen met uw hulpverlener het probleem op te lossen. Bijvoorbeeld door met de behandelend therapeut in gesprek te gaan;
- Als u dat niet wilt of het lukt niet om er samen uit te komen, dan kunt u ook contact opnemen met de praktijkhouder;
- Indien u er niet samen uit komt, dan kunt u een klacht indienen bij een instantie naar keuze. Een voorbeeld hiervan is het NZA (Nederlandse Zorgautoriteit).

### Afhandeling binnen de organisatie:

Zodra MOEV naar tevredenheid van de klager (m/v) aan diens klacht tegemoet is gekomen, wordt er een verslag van de klacht en de afhandeling hiervan door beiden ondertekend in het dossier van de betreffende cliënt toegevoegd.