

# Klachten

## Hoe dient u als cliënt of cliëntvertegenwoordiger een klacht in?

Bij Marente zetten we ons iedere dag in om de beste zorg te geven. De medewerkers doen hun werk zo goed mogelijk. Natuurlijk kan het voorkomen dat het anders loopt. Als u niet tevreden bent, horen wij dat graag. Daar kunnen wij weer op verbeteren. Wacht niet te lang met vragen of klagen. Praat erover. Vaak is uitleg snel gegeven en is een oplossing mogelijk.

Voor advies over en bemiddeling bij klachten kunt u terecht bij onze klachtenfunctionaris; Daniële de Vries.

### Waarover kunt u een klacht indienen?

Klachten kunnen gaan over de zorg- en dienstverlening van Marente. Bijvoorbeeld over een beslissing, het gedrag van een medewerker of over de gang van zaken in de organisatie. De klacht indienen, kan mondeling, schriftelijk of per e-mail.

### Bij wie kunt u terecht met uw klacht?

Besprek uw klacht eerst met degene die de zorg of dienst verleent of met zijn of haar leidinggevende. Vaak lost een gesprek al veel op. Komt u er samen niet uit? Schakel dan de klachtenfunctionaris in voor advies.

### De klachtenfunctionaris

Onze klachtenfunctionaris; Daniële de Vries staat voor u klaar. Zij bespreekt de klacht met u en maakt samen met u verdere afspraken. Zij kan bemiddelen tussen u en de medewerker die met de klacht te maken heeft. Maak gerust een afspraak voor een vertrouwelijk gesprek. Een afspraak maken kan ook voor andere klachtmogelijkheden, zoals een financiële schadeloosstelling.

### Geschillencommissie

Is de klacht niet naar uw tevredenheid afgehandeld? Dan kunt u de klacht ook voorleggen aan de geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. De geschillencommissie behandelt de klacht opnieuw en doet een uitspraak.

Meer informatie is te vinden op:

[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

### Wet zorg en dwang

De Wzd heeft als uitgangspunt dat zorgverleners niet zomaar een opname regelen of zorg mogen bieden die u niet wenst. Uitgangspunt is hierbij: nee, tenzij. Alleen als het niet anders kan en alle alternatieven zijn onderzocht, mogen er

beslissingen genomen worden waar u het zelf niet mee eens bent.

Komt u er niet uit? Neem dan contact op met de Onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.

### Onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersonen Wzd

Iedere cliënt en zijn of haar vertegenwoordiger die te maken heeft met de Wzd, heeft recht op bijstand door een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Heeft u een vraag of klacht over de onvrijwillige geboden zorg of ondersteuning en wilt u er met een onafhankelijke partij over praten? Neem dan contact op met de cliëntvertrouwenspersoon Wzd via:

Telefoon: 088 678 1000

E-mail: [cvp@zorgstem.nl](mailto:cvp@zorgstem.nl)

Website: [www.stemgever.nl](http://www.stemgever.nl)

### Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

Als het niet lukt de klacht naar tevredenheid op te lossen, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Deze KCOZ is ondergebracht bij de Geschillencommissie.

Kijk voor meer informatie op:

[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

### Meer informatie

Heeft u vragen of wilt u meer informatie? Neemt u dan contact op met onze klachtenfunctionaris. De klachtenregeling kunt u ook vinden op de website of opvragen bij de klachtenfunctionaris. Dit kan telefonisch, per e-mail of via het contactformulier op [marente.nl/klachten](http://marente.nl/klachten).



Klachtenfunctionaris Marente

t.a.v. Danièle de Vries

Postbus 55

2215 ZH Voorhout

071 409 3333 of 06 300 44 5 33

[klachtenfunctionaris@marente.nl](mailto:klachtenfunctionaris@marente.nl)

### Patiëntenfederatie Nederland

Kijk op de website: [www.patiëntenfederatie.nl](http://www.patiëntenfederatie.nl)