Klachten

Hoe dient u als cliënt of cliëntvertegenwoordiger een klacht in?

Bij Marente zetten we ons iedere dag in om u de beste zorg te geven. De medewerkers willen hun werk zo goed mogelijk uitvoeren. Natuurlijk kan het voorkomen dat het anders loopt dan u verwacht. Wij horen het graag van u wanneer u niet tevreden bent. Uw klacht biedt mogelijkheden tot verbetering. 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 de klachtenfunctionaris; Danièle de Vries. Zij heeft altijd een luisterend oor voor u.

Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over zaken die betrekking hebben op de zorg- en dienstverlening die u wordt geboden. Bijvoorbeeld over een beslissing, het gedrag van een medewerker of over de gang van zaken in de organisatie. U kunt uw klacht mondeling, schriftelijk of per e-mail indienen.

Bij wie kunt u terecht met uw klacht?

Bespreek uw klacht eerst met degene die de zorg of dienst verleent of met zijn of haar leidinggevende. Vaak lost een gesprek al veel op. Als u er samen niet uit komt, dan kunt u de klachtenfunctionaris van Marente om advies vragen.

De klachtenfunctionaris

U kunt altijd een beroep doen op de klachtenfunctionaris Danièle de Vries. Zij bespreekt de klacht met u en maakt samen met u verdere afspraken. De klachtenfunctionaris kan zo nodig bemiddelen tussen u en de medewerker die met de klacht te maken heeft. Voor een vertrouwelijk gesprek met de klachtenfunctionaris kunt u altijd een afspraak maken. Ook voor andere klachtmogelijkheden, zoals een financiële schadeloosstelling, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Bopz

Voor klachten van bewoners die onder de wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen vallen, is er een speciale procedure. Voor een vijftal beslissingen kan een beroep gedaan worden op deze klachtenregeling:

1. De behandelaar vindt dat de bewoner niet in staat is zijn wil te bepalen over de voorgenomen behandeling (wilsonbekwaamheid) en overlegt daarom niet met hem maar met de familie.
2. Tegen de wil van de bewoner wordt het vastgestelde zorgleefplan toch toegepast vanwege gevaar voor de bewoner of voor anderen (dwangbehandeling).
3. Omdat er sprake is van een tijdelijke noodsituatie worden er tegen de wil van de bewoner vrijheidsbeperkende maatregelen toegepast.
4. De rechten van de bewoner worden ingeperkt (bijvoorbeeld brief- of telefoonverkeer).
5. Het niet toepassen van het overeengekomen zorgleefplan.

Hoogstpersoonlijk.

Marente

201901-042

Naast de bewoner mogen de wettelijk vertegenwoordiger, naaste familieleden en medebewoners hierover een klacht indienen. De klacht moet in dit geval direct worden ingediend bij de Klachtencommissie Bopz.

Geschillencommissie

Als de klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, 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

Heeft u vragen of wilt u meer informatie? Neemt u dan contact op met de 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*.

Contactgegevens

Klachtenfunctionaris Marente
t.a.v. Danièle de Vries
Postbus 55
2215 ZH Voorhout
(071) 409 3333
06 300 44 5 33
klachtenfunctionaris@marente.nl
marente.nl/klachten

Klachtencommissie AVANT (Bopz)
Postbus 26
2220 AA Katwijk
(06) 152 781 17
avant-klachtencommissie@ulixis.nl

De Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg
degeschillencommissiezorg.nl

Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF)
npcf.nl

Hoogstpersoonlijk.
Marente
201810042