# 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.

### 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.

### Wet zorg en dwang

Voor klachten van cliënten die onder de Wet zorg en dwang (Wzd) vallen, is een speciale procedure. Voor een zestal klachten kunt u een beroep doen op deze klachtenregeling.

1. Het oordeel of de cliënt wilsbekwaam is
2. De beslissing over opname van onvrijwillige zorg in het zorgplan of verlenging van de periode waarin onvrijwillige zorg kan worden toegepast
3. Besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan of in onvoorziene omstandigheden
4. Naleving van de verplichting om het dossier bij te houden voor zover dat betrekking heeft op de onvrijwillige zorg
5. Besluiten over verlof en ontslag



Hoogstpersoonlijk.

Marente

202001-042

6. Naleving van verplichtingen door de Wzd - functionaris en besluiten van de Wzd-functionaris

Naast de cliënt, mogen de vertegenwoordiger of de nabestaanden van de cliënt een klacht indienen. De klacht moet in dit geval direct worden ingediend bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

## 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

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

## Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

U kunt de KCOZ bereiken via de website www.kcoz.nl. Hier vindt u ook meer informatie over de werkwijze van de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.

## Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie

Kijk op de website: www.npcf.nl.



Hoogstpersoonlijk.
Marente