# Klachtenreglement

## Inleiding

Wij, van Marieva Zorg streven ernaar u de best passende zorg en kwaliteit van zorg te bieden.

Het kan voorkomen dat de zorg niet naar uw verwachtingen verloopt. Mocht u om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de zorgverlening dan kunt u onze klachtenprocedure volgen.

In dit klachtenreglement leest u wat onder een klacht verstaan wordt en wat u kunt doen wanneer u een klacht heeft.

## Wat is een klacht?

Elk bericht waarin u aangeeft ontevreden te zijn over de gedragingen van een zorgaanbieder, medewerker of persoon werkzaam binnen Marieva Zorg, zal door ons worden behandeld als een klacht. Een bericht kan mondeling, schriftelijk of digitaal gegeven worden.

Onder gedragingen vallen ook beslissingen in het zorgtraject die u aangaan en/of waar u gevolgen van ondervindt.

## Wie kan een klacht indienen?

Iedereen, die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van zorgaanbieders onder de vlag van Marieva Zorg kan een klacht indienen.

## Bij wie kan een klacht worden ingediend?

U kunt uw klacht kenbaar maken bij Maria Vastenhoud-Docters van Leeuwen

## Hoe wordt een klacht ingediend?

U kunt het klachtenformulier gebruiken en deze digitaal of op papier afgeven bij Maria Vastenhoud-Docters van Leeuwen.

Wij zullen u altijd vragen om te proberen de klacht samen op te lossen.

Een klacht is voor ons een moment om zaken die beter hadden gekund te onderkennen en met u samen op te lossen. Tevens willen we leren van wat er is gebeurd en ons verder te ontwikkelen.

U kunt er hierbij natuurlijk altijd voor kiezen om uzelf te laten vertegenwoordigen op welk moment dan ook in dit proces.

U kunt op elk moment gewenst moment in de klachtenprocedure ervoor kiezen om u om uw klacht neer te leggen bij de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon waarbij Marieva Zorg is aangesloten.

Contactgegevens van zowel de kwaliteitscoördinatoren, als de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris en externe onafhankelijke vertrouwenspersoon zijn onderaan dit klachtenreglement te vinden

### Vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris.

Wij vinden het belangrijk dat iedereen zich vrij voelt om zijn ontevredenheid over gedragingen of inhoud van de zorgverlening veilig te kunnen melden. Hiervoor hebben wij de Kwaliteit de diensten van de Geschillencommissie ingekocht.

De externe onafhankelijke klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon zetten zich in, om in onderling overleg tot een oplossing te komen waar betrokken partijen zich in kunnen vinden.

Wanneer de klacht ontvangen is door de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon, wordt de klacht binnen maximaal 6 weken in behandeling genomen.

Mocht er meer tijd nodig zijn voor de behandeling van uw klacht, dan kan de termijn met maximaal vier weken verlengd worden. U zult hier schriftelijk over geïnformeerd worden.

### Klachtafhandeling

Mocht er geen oplossing naar tevredenheid van partijen worden gevonden, bestaat de mogelijkheid om de zorg af te sluiten en met u te zoeken naar een vervangende zorgaanbieder.

Wanneer een oplossing is gevonden waar alle betrokken partijen zich in kunnen vinden, dan zal deze oplossing worden beschreven op het klachtenformulier. Alle betrokkenen tekenen voor akkoord. Hiermee beschouwen wij de klacht als afgehandeld.

Het klachtenformulier wordt uitsluitend bewaard voor kwaliteitsdoeleinden.

### Contactgegevens

Kwaliteitscoördinator

Maria Vastenhoud-Docters van Leeuwen

E: m.vastenhoud@marievazorg.nl

T: (06) 29 96 28 74

Geschillencommissie

W: <https://www.degeschillencommissie.nl>

T:  (070) 310 53 10