



## Klachtenprocedure

**Bent u niet tevreden over onze zorg- of dienstverlening? Of lopen zaken anders dan u graag had gezien? We stellen het op prijs als u het ons laat weten. We gaan dan graag met u in gesprek om samen naar een oplossing te zoeken. Als u een klacht heeft, dan zijn er verschillende mogelijkheden om die klacht onder onze aandacht te brengen. In deze folder kunt u lezen welke mogelijkheden dat zijn.**

### De meldingenbus

Indien u een laagdrempelige klacht of uiting van ongenoegen wilt doen, kan dit via de meldingenbus in de centrale hal van Maria Dommer. Het gaat hier om “niet formele klachten”.

Maar ook wensen en suggesties kunnen via de meldingenbus gedaan worden.

De meldingen worden met de verantwoordelijke medewerker en/of leidinggevende besproken. U krijgt altijd een reactie.

#### 1. **Bespreek uw klacht met de betrokkene(n)**

Als het mogelijk is adviseren wij u om uw klacht altijd eerst te bespreken met de betrokken medewerker. Het is voor de relatie tussen u en de medewerker goed als uw klacht in alle open- en eerlijkheid met elkaar besproken kan worden. Wij verwachten van onze medewerkers dat zij respectvol en veilig met uw klacht omgaan.

#### 2. **Bespreek uw klacht met een leidinggevende**

Komt u er met de betrokken medewerker niet uit? Dan kunt u een gesprek aanvragen met de leidinggevende. Deze kan u ondersteunen en adviseren bij het oplossen van uw klacht.

#### 3. **Bespreek uw klacht met een klachtenfunctionaris**

Het kan dat u eigenlijk niet zo goed weet wat u met uw klacht aan moet. Het kan ook dat u het eigenlijk best lastig vindt om uw klacht bespreekbaar te maken met de betrokken medewerker en/of leidinggevende. Als dit het geval is kunt u contact opnemen met een **onafhankelijke** klachtenfunctionaris. Deze geeft u uitleg over de klachtenregeling en kan proberen de relatie tussen u en de betrokken medewerker te herstellen.

De klachtenfunctionaris bemiddelt op basis van “hoor en wederhoor”. Dat wil zeggen dat de klachtenfunctionaris in gesprek gaat met alle betrokken partijen. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en doet geen uitspraken over de vraag of de klacht terecht is of niet.

De klachtenfunctionaris zet zich vooral in om beide partijen meer begrip voor elkaar te laten krijgen, waardoor de samenwerking beter verloopt en natuurlijk uw klacht wordt opgelost.

U kunt zelf de klachtenfunctionaris telefonisch en/of per e-mail benaderen. Binnen vijf werkdagen neemt de klachtenfunctionaris contact met u op voor een gesprek. Dit gesprek kan telefonisch geschieden, maar kan ook in Maria Dommer plaatsvinden. Is dit voor u lastig om te regelen, dan kan het gesprek ook bij u thuis plaatsvinden.

De klachtenfunctionaris van Maria Dommer is Karin Somhorst. U kunt bij haar terecht voor informatie, advies, ondersteuning en bemiddeling. Hieronder staan haar contactgegevens:

**Klachtenfunctionaris cliënten Maria Dommer**

**Karin Somhorst**

**E: [Karin@the-lighthouse.nl](mailto:Karin@the-lighthouse.nl)**

**T: 06-24711086**



#### 4. **Bespreek uw klacht met de Bestuurder**

Het is ook mogelijk om uw klacht in te dienen bij de bestuurder van Maria Dommer. Uw klacht zal onderzocht worden. Veelal wordt u uitgenodigd om uw klacht persoonlijk in een gesprek toe te lichten. Op basis hiervan maakt de bestuurder haar oordeel kenbaar. Dit traject neemt uiterlijk 10 weken in beslag.

Mocht er sprake zijn van een klacht gecombineerd met een verzoek tot vergoeding van schade (een claim) dan kan binnen deze klachtenprocedure alleen de bestuurder hierover oordelen.

Uw klacht kunt u schriftelijk per post of per e-mail indienen. De contactgegevens van de bestuurder van Maria Dommer zijn:

#### **Woonzorgcentrum Maria Dommer**

t.a.v. de Bestuurder

Vondelstraat 1 3601 EX Maarssen T 0346 587 333

E [info@maria-dommer.nl](mailto:info@maria-dommer.nl)

#### 5. **Bespreek uw klacht met de externe klachtencommissie**

Komt u er niet uit met de betrokken medewerker of leidinggevende, al dan niet met hulp van de klachtenfunctionaris, dan kunt u ook terecht bij een **externe** klachtencommissie.

Deze klachtencommissie brengt een advies uit aan de bestuurder. Om tot dit advies te komen, wordt een hoorzitting gehouden waar u het woord krijgt, alsmede degene(n) over wie uw klacht gaat. Hierna brengt de klachtencommissie een schriftelijk en gemotiveerd advies uit aan de bestuurder. Deze beraadt zich over dit advies en maakt vervolgens haar oordeel kenbaar.

Als de klacht als terecht beoordeeld wordt, dan zullen er maatregelen geformuleerd worden om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Dit traject zal uiterlijk 10 weken in beslag nemen.

De onafhankelijke klachtencommissie is niet bevoegd om claims te beoordelen.

Uw klacht kunt u schriftelijk per post of per mail indienen bij de secretaris van de Centraal Bureau klachtencommissie. De contactgegevens zijn:

#### **Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht**

**Secretariaat Centraal Bureau AxionContinu**

**Beneluxlaan 922**

**3526 KJ Utrecht**

**Of via <https://www.kvvu.nl>**

#### 6. **Geschillencommissie**

Bent u het niet eens met het oordeel van de directeur/bestuurder – al dan niet na een advies van de externe klachtencommissie – dan is er sprake van een geschil. In dit geval kunt u in beroep gaan bij de geschillencommissie. Deze is bevoegd om een bindende uitspraak te doen. Om hiertoe te komen, wordt er een hoorzitting gehouden waar u uw verhaal kunt doen, alsmede de medewerker(s) die betrokken is (zijn) bij uw klacht.

Mocht er sprake zijn van een claim dan dient deze eerst voorgelegd te zijn aan de directeur/bestuurder. Voor het inschakelen van de geschillencommissie brengt de geschillencommissie kosten in rekening. In eerste instantie zijn deze voor degene die het geschil inbrengt. Als de geschillencommissie oordeelt dat de klacht terecht is, dan dient de zorgaanbieder dezer kosten te dragen. De contactgegevens van de geschillencommissie zijn:



### **Geschillencommissie**

**Postbus 90600**

**2509 LP Den Haag**

**T: 070-3105310**

**I: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)**

### **Meer informatie**

Heeft u behoefte aan meer informatie en/of advies, schroom niet om contact op te nemen met de klachtenfunctionaris. In deze brochure staan de verschillende opties beschreven waar u met uw klacht terecht kunt. Uiteraard kunt u zelf kiezen voor de optie die het beste bij u en uw klacht past. Wij adviseren u eerst met de desbetreffende medewerker/leidinggevende in gesprek te gaan, al dan niet met ondersteuning van de klachtenfunctionaris.