



Klachtenbehandeling MartiniZorg

MartiniZorg onderschrijft het belang van een goed klachtenmanagement.

De wijze waarop met cliënten, familie, verwanten, medewerkers wordt omgegaan bij ontevredenheid of bij klachten heeft een grote invloed op de cliënttevredenheid, de tevredenheid van medewerkers en op de kwaliteit van de zorg en het imago van organisatie. Hoewel MartiniZorg zeer laagdrempelig wil werken, zijn we ons er van bewust dat een goede registratie en opvolging van klachten zeer belangrijk is. Onderstaand procedure geeft weer hoe een klacht kan worden ingediend. MartiniZorg wil samen op een positieve manier komen tot oplossingen en verbeteringen.

Er zijn drie manieren om een klacht in te dienen:

- 1. Via interne procedure.** Hierbij wordt de klacht binnen de organisatie gemeld aan zorgcoördinator of directie. Dit kan door middel van het invullen van het “Intern klachtenregistratie formulier”. Dit formulier is te vinden bij de receptie van Oosterparkheem en op de site via www.martinizorg.nl/contact/klachtenprocedure. Dit formulier kan worden afgegeven aan de directie of zorg coördinator of worden gemaïld aan klachten@martinizorg.nl. Uw klacht komt dan terecht bij de interne klachtenfunctionaris. Deze is verantwoordelijk voor het afhandelen van uw klacht. Tegen de beoordeling van de interne klachtenfunctionaris kunt u binnen zes weken beroep aantekenen bij de klachtenfunctionaris extern.
- 2. Via externe procedure.** Indien de aard van uw klacht zodanig is dat u graag een onafhankelijke externe contactpersoon zou willen hebben kunt u de klacht melden aan de externe klachtenfunctionaris. Dit kan door middel van het invullen van het “Extern klachtenformulier” . Dit formulier is te vinden bij de receptie van Oosterparkheem en op de site via www.martinizorg.nl/contact/klachtenprocedure. Tegen de beoordeling van de externe klachtenfunctionaris kunt u binnen zes weken beroep aantekenen bij de Geschillen Commissie zorg.



De klachtenfunctionarissen MartiniZorg

De interne klachtenfunctionaris

Dhr. R. Misran

Tel: 06-58812064

Richard.misran@martinizorg.nl

De externe klachtenfunctionaris

Mr. H. Bakker

Kantoor Veldman & van Dijk

Postbus 12

9965 ZG Leens

m.j.bakkerpl@gmail.com

www.veldmanenvandijk.nl

Tel: 06-82290889

De vertrouwenspersoon Jane Mastenbroek

jane.mastenbroek@martinizorg.nl

Tel: 06 58815680

De Geschillencommissie Zorg

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Kijk voor meer informatie over de Geschillencommissie Zorg en de klachtenprocedure op onderstaande link:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/zorgalgemeen/>