De Maartenshof
Linne

Een klacht is een kans om te verbeteren

De Maartenshof en Proteion staan voor goede zorg en dienstverlening. Persoonlijke zorg, duidelijke afspraken en een fijne relatie tussen cliënten, mantelzorgers en onze medewerkers vinden wij belangrijk. Zorg is immers mensenwerk. Wanneer u niet tevreden bent over uw behandeling, verzorging of onze organisatie en daarbij een opmerking of idee heeft, dan horen wij dit graag van u. U kunt dat het beste eerst bespreken met de betrokken persoon of zorgverlener. Wellicht kan hij of zij uw opmerking of idee direct gebruiken, of als er sprake is van een misverstand dit rechtzetten.
Daarnaast is er nog een aantal andere mogelijkheden om uw idee, opmerking of klacht kenbaar te maken. Deze mogelijkheden gelden voor Proteion en ook voor haar strategische samenwerkings-partners, zoals De Maartenshof Linne.

Cliëntondersteuner en zijn/haar rol

Cliënten met een indicatie voor zorg van uit de Wet langdurige zorg (Wlz) kunnen gebruik maken van cliëntondersteuning. Een Proteion cliëntondersteuner geeft o.a. advies en ondersteuning bij het regelen en vinden van passende Wlz-zorg, biedt ondersteuning bij het vinden van een passende zorgaanbieder, biedt ondersteuning bij wachtlijstbemiddeling, **geeft advies en informatie over de mogelijkheden om een klacht (of andere geschillen) over de geleverde zorg of over een zorgaanbieder op te lossen**. Kortom alvorens u eventueel een klachtenprocedure start, kunt u als eerste de cliëntondersteuner raadplegen.

Bespreek uw klacht met de betrokkene(n)

Als het mogelijk is adviseren wij u om uw klacht altijd eerst open en eerlijk te bespreken met de betrokken medewerker zelf. Soms voelt het ongemakkelijk om iets te bespreken wat volgens u niet goed is gegaan. Medewerkers en collega's waarderen het echt als ze van uzelf horen wat beter kan of waarover u een klacht heeft.

Bespreek uw klacht met een leidinggevende

Wanneer u en de medewerker de klacht niet samen kunnen oplossen, kunt u het gesprek aangaan met de leidinggevende. De leidinggevende kan u helpen bij het vinden van antwoorden op uw vragen en oplossingen met u bespreken.

Bespreekt u uw probleem liever niet met de directbetrokkene of de leidinggevende? Dan zijn er nog een aantal andere opties:

Bespreek uw klacht met de cliëntvertrouwenspersoon

Wilt u uw verhaal toch kwijt aan een onafhankelijke toehoorder, dan staat de cliëntenvertrouwens-persoon voor u klaar. Hij kent de organisatie, de manier van klachtenafhandeling en kan u helpen bij het vinden van een oplossing of het indienen van een klacht, als blijkt dat u er met de medewerker(s) en/of leidinggevende(n) niet uitkomt. Dat doet hij uiteraard vertrouwelijk.

De Maartenshof
Linne

Contact cliëntvertrouwenspersoon

Savas van der Bend, is als vertrouwenspersoon verbonden aan De Maartenshof Linne. Savas is een zeer ervaren en integer begeleidingsdeskundige, supervisor en coach en (master) organisatie coaching binnen de commerciële wereld als ook binnen de zorgsector.

Aangenaam kennis te maken:

April 2025

Beste allemaal,

Graag stel ik me aan jullie voor als de nieuwe vertrouwenspersoon bij Zorghuis Linne BV/ De Maartenshof Linne..

Mijn naam is Savas van der Bend, woonachtig in Herten met mijn prachtige gezin. Naast mijn werk als directeur van een basisschool, ben ik sinds 2019 actief in mijn praktijk Savitas als gecertificeerde begeleidingskundige voor individuen, teams en organisaties.
In mijn rol als vertrouwenspersoon bied ik een luisterend oor, denk ik mee over mogelijke vervolgstappen en begeleid ik waar nodig in het zoeken naar oplossingen. Alles wat met mij gedeeld wordt, wordt vertrouwelijk en met respect behandeld.

Ik zal met enige regelmaat aanwezig zijn bij themabijeenkomsten en andere overleggen om elkaar en de organisatie beter te leren kennen. Daar kijk ik enorm naar uit.

Savas van der Bend
email: info@savitas.nl
Gsm: 0643572498

Bespreek uw klacht met een klachtenfunctionaris

Komt u er ook met de vertrouwenspersoon niet uit, dan kunt u zich richten tot de klachtencommissie van Proteion. Een bezwaar kenbaar maken, een ongenoegen uiten of een klacht bespreekbaar maken kan best moeilijk of ingewikkeld zijn als u daar geen ervaring mee heeft. In dat geval kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze is er voor informatie, advies, ondersteuning en bemiddeling van uw klacht. De klachtenfunctionaris kent de klachtenregeling. Hij werkt onafhankelijk en bemiddelt op basis van ‘hoor en wederhoor’. Deze functionaris zorgt er vooral voor dat alle partijen met elkaar in gesprek gaan en blijven over het oplossen van de klacht. De klachtenfunctionaris doet géén uitspraken over de vraag of de klacht wel of niet terecht is. Hij zet zich in voor een juist verloop van het proces met het doel dat partijen samen tot een oplossing komen.

Contact klachtenfunctionaris
E-mail: klachtenfunctionaris@proteion.nl

Binnen vijf werkdagen na uw melding neemt de klachtenfunctionaris contact met u op voor een gesprek. Dit gesprek kan telefonisch, op één van de locaties van Proteion of bij u thuis plaatsvinden.

Raad van Bestuur

Het is ook mogelijk om uw klacht in te dienen bij de Raad van Bestuur van Proteion. Uw klacht zal onderzocht worden. Op basis hiervan maakt de raad van bestuur haar oordeel kenbaar. Wordt uw klacht terecht bevonden dan worden er maatregelen geformuleerd om een soortgelijke klacht in de toekomst te voorkomen. Dit duurt uiterlijk 10 weken. Is er sprake zijn van een klacht gecombineerd met een verzoek tot vergoeding van schade (een claim), dan loopt dit altijd via de Raad van Bestuur.

Contact Raad van Bestuur

Uw klacht kunt u schriftelijk per post of per e-mail indienen bij het Secretariaat Raad van Bestuur. Postbus 4080, 6080 AB Haelen of aan raadvanbestuur@proteion.nl

Bespreek uw klacht met de klachtencommissie

Komt u er niet uit met de betrokken medewerker of leidinggevende? En heeft de hulp van de klachtenfunctionaris niet voldoende opgeleverd? Dan kunt u ook terecht bij de externe onafhankelijke klachtencommissie waarbij Proteion is aangesloten. Deze onafhankelijke commissie onderzoekt uw klacht en brengt hierover advies uit aan de Raad van Bestuur. Om tot dit advies te komen, wordt een hoorzitting gehouden. Hierna brengt de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd advies uit aan de Raad van Bestuur. Deze beraadt zich en maakt haar oordeel kenbaar. Als de klacht als terecht beoordeeld wordt, worden er maatregelen geformuleerd om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Dit traject neemt uiterlijk 10 weken in beslag.

De onafhankelijke klachtencommissie is niet bevoegd om claims te beoordelen. Dit is voorbehouden aan de Raad van Bestuur. Uw klacht kunt u indienen bij de secretaris van de klachtencommissie.

Contact klachtencommissie

Postbus 694, 5900 AR Venlo, t.a.v. Ambtelijk secretaris klachtencommissie mevrouw M. Peeters

De Geschillencommissie

Bent u het niet eens met het oordeel van de Raad van Bestuur, al dan niet na advies van de onafhankelijke klachtencommissie? Dan is er sprake van een geschil. In dit geval kunt u terecht bij De Geschillencommissie in Den Haag. Deze is bevoegd om een bindende uitspraak te doen. Er wordt een hoorzitting gehouden waar u uw verhaal kunt doen, evenals de medewerker(s) die betrokken is (zijn) bij uw klacht. Wanneer er sprake is van een claim, dan moet deze eerst voorgelegd worden aan de Raad van Bestuur (zie kopje raad van bestuur).
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 deze kosten te dragen.

Contact De Geschillencommissie
Postbus 90600, 2509 LP Den Haag I
www.degeschillencommissie.nl

De Maartenshof
Linne

Klachtformulier op website

Weet u niet precies tot wie u zich moet richten met uw klacht? Dan kunt u altijd op www.proteion.nl/klachten het klachtformulier invullen. Wij helpen u dan verder.

Proteion

Meer informatie? Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris: klachtenfunctionaris@proteion.nl of 088-850 00 00

Powered by Proteion