



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 samenwerkingspartners, zoals De Maartenshof Linne.

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 cliëntvertrouwenspersoon voor u klaar. Zij 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 ze vrijblijvend en vertrouwelijk.



Contact cliëntvertrouwenspersoon

Inge Hageman (57 jaar), is als vertrouwenspersoon verbonden aan De Maartenshof Linne. Inge is een zeer ervaren en integer begeleidingsdeskundige, supervisor en coach en (master) organisatie coaching binnen de commerciële wereld als ook binnen de zorgsector. Inge is bereikbaar op het volgende telefoonnummer 06-10567591 en/of e-mailadres: info@hagemanbegeleiding.nl.



De Maartenshof Linne

Aangenaam kennis te maken:

Hierbij wil ik me even voorstellen als zijnde de vertrouwenspersoon voor bewoners en medewerkers van de Maartenshof Linne. Ik ben Inge Hageman en woonachtig in de binnenstad van Roermond. Ik ben een positief ingesteld persoon en ben graag in gezelschap van vrienden en familie. Mijn passie schilderen en ik verdiep me graag in de kunst en cultuur.

Ook mijn werk is een grote passie. Terugkijkend op mijn verleden kan ik vertellen dat ik 20 jaar in de zorg voor mensen met een verstandelijke handicap heb gewerkt, dertien jaar binnen de ouderenzorg en drie jaar binnen de psychiatrie. Momenteel werk ik ook in de ouderenzorg als docent/opleider tot Video Interventie in de Ouderenzorg (VIO) begeleider. Daarnaast voor Into D'Mentia als gespreksbegeleider en trainer (Into D'Mentia is een simulatie cabine waarin u zich waant in de wereld van iemand met dementie)

Ik heb een eigenpraktijk: Hageman Begeleiding, waarin mensen worden begeleid vanuit mijn rol als begeleidingsdeskundige middels verschillende soorten leertrajecten. Wilt u meer weten, bezoek gerust mijn website: www.hagemanbegeleiding.nl.

Vanuit mijn eigen bedrijf werk ik in de commerciële wereld als ook binnen de zorgsector. Ik ben aangesloten bij de LVSC-beroepsvereniging en sta geregistreerd als supervisor, coach en (master) organisatie coach. Het is een mooi gegeven om de rol als vertrouwenspersoon te mogen vervullen binnen De Maartenshof Linne. Het spreekt vanzelf dat het nog prettiger is als er geen aanleiding is, om hier gebruik van te hoeven maken.

Vriendelijke groet,
Inge Hageman

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](mailto: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.



De Maartenshof Linne

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

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



De Maartenshof
Linne