KLACHTENREGELING MAATJESZORG B.V.

Organisatie: Maatjeszorg B.V.
Adres: Parlevinkerweg 5, 5928 NV Venlo
E-mailadres: directie@maatjeszorg.nl
Versie: 2.0
Ingangsdatum: 01-11-2026
Documenteigenaar: Directie Maatjeszorg B.V.

Doel van de klachtenregeling

Maatjeszorg B.V. vindt het belangrijk dat cliënten goede, veilige en respectvolle ondersteuning ontvangen. Wij streven naar een hoge kwaliteit van onze dienstverlening en vinden het belangrijk dat cliënten hun ervaringen en eventuele ontevredenheid met ons kunnen delen.

Wanneer een cliënt niet tevreden is over de ondersteuning, de uitvoering van de werkzaamheden, het gedrag van een medewerker of de organisatie van de dienstverlening, kan de cliënt een klacht indienen.

Met deze klachtenregeling beschrijft Maatjeszorg hoe klachten worden ontvangen, behandeld, geregistreerd en geëvalueerd. Het doel is om klachten zorgvuldig af te handelen en waar nodig verbeteringen aan te brengen.

Wat is een klacht?

Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid over de geboden ondersteuning, het handelen van een medewerker, de organisatie van de dienstverlening of het ontbreken van afgesproken ondersteuning.

Maatjeszorg neemt iedere klacht serieus en behandelt deze met respect en zorgvuldigheid.

Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- De cliënt die huishoudelijke ondersteuning ontvangt.
- Een vertegenwoordiger van de cliënt, indien van toepassing.
- Een andere persoon die namens de cliënt optreedt, voor zover dit passend en toegestaan is.

Hoe kan een klacht worden ingediend?

Maatjeszorg hanteert een laagdrempelige werkwijze. Er zijn geen vaste vormvereisten voor het indienen van een klacht.

Een klacht kan worden ingediend:

- Tijdens een persoonlijk gesprek.
- Telefonisch 085 60 3701.
- Per brief: adres parlevinkerweg 5, 5928NV te Blerick
- Per e-mail via directie@maatjeszorg.nl.

De cliënt kan de klacht bespreken met de directie of met de daarvoor aangewezen contactpersoon binnen Maatjeszorg.

Wij adviseren de cliënt, indien mogelijk, aan te geven wat er is gebeurd, waarover de ontevredenheid bestaat en welke oplossing de cliënt wenst. Dit is echter geen voorwaarde om een klacht te kunnen bespreken.

Interne bespreking en onderzoek

Maatjeszorg behandelt klachten in eerste instantie zelf. De directie ontvangt de klacht en zorgt ervoor dat deze bij de juiste persoon binnen de organisatie terechtkomt.

Afhankelijk van de aard van de klacht wordt de behandeling uitgevoerd door:

- De teamleider bij klachten over medewerkers of de uitvoering van de ondersteuning.
- De hoofdplanner bij klachten over de planning.
- De directie bij overige klachten.

Een klacht over de directie wordt niet door de directie zelf behandeld. In dat geval kan de cliënt rechtstreeks gebruikmaken van de onafhankelijke klachtenondersteuning zoals beschreven in hoofdstuk 8.

De behandelaar bespreekt de klacht met de cliënt en luistert naar diens ervaringen en verwachtingen. Indien nodig wordt aanvullende informatie verzameld.

Wanneer de klacht betrekking heeft op een medewerker, krijgt deze in beginsel de gelegenheid om zijn of haar kant van het verhaal toe te lichten.

Hierbij wordt zorgvuldig omgegaan met de privacy van alle betrokkenen.

Termijnen voor afhandeling

Maatjeszorg streeft naar een tijdige en zorgvuldige afhandeling van klachten.

- De ontvangst van een klacht wordt binnen **5 werkdagen bevestigd**.
- Maatjeszorg streeft ernaar de klacht **binnen 5 werkdagen af te handelen**, indien de aard en omstandigheden van de klacht dit toelaten.

- Wanneer afhandeling binnen 5 werkdagen niet mogelijk is, ontvangt de cliënt binnen deze termijn bericht over de verdere behandeling en de verwachte afhandeltermijn.
- De cliënt wordt gedurende de behandeling op de hoogte gehouden van de voortgang.

Zoeken naar een oplossing en verbetermaatregelen

Maatjeszorg onderzoekt samen met de cliënt welke oplossing passend is. Afhankelijk van de aard van de klacht kan dit bijvoorbeeld bestaan uit een toelichting, een gesprek, bemiddeling of het aanpassen van afspraken.

Wanneer de klacht aanleiding geeft tot verbetering, beoordeelt Maatjeszorg welke maatregelen nodig zijn om herhaling te voorkomen.

Onafhankelijke klachtenondersteuning en geschillen

Maatjeszorg vindt het belangrijk dat cliënten altijd toegang hebben tot onafhankelijke klachtenondersteuning.

Maatjeszorg behandelt klachten in eerste instantie intern. Dit neemt niet weg dat een cliënt op ieder moment rechtstreeks contact mag opnemen met een onafhankelijke klachtenondersteuner voor informatie, advies of ondersteuning.

De cliënt heeft hiervoor geen toestemming van Maatjeszorg nodig. Maatjeszorg mag het contact tussen de cliënt en de onafhankelijke klachtenondersteuner niet tegenhouden of afhankelijk stellen van een interne beoordeling.

Ook wanneer een cliënt een klacht heeft over de directie, kan deze rechtstreeks contact opnemen met de onafhankelijke klachtenondersteuner.

Klachtenloket Zorg

Voor onafhankelijke informatie, advies en ondersteuning kan de cliënt rechtstreeks contact opnemen met het Klachtenloket Zorg.

- Telefoonnummer: 070 - 310 53 92
- E-mailadres: info@klachtenloket-zorg.nl
- Website: www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/

Het Klachtenloket Zorg kan de cliënt informeren over de mogelijkheden en, indien van toepassing, ondersteunen bij het bespreken of oplossen van de klacht.

De Geschillencommissie Zorg Algemeen

Maatjeszorg B.V. is aangesloten bij De Geschillencommissie, Zorg Algemeen.

Wanneer de interne behandeling niet tot een oplossing leidt, kan de cliënt nagaan of de klacht als geschil aan De Geschillencommissie kan worden voorgelegd. Hiervoor gelden de toepasselijke aansluitvoorwaarden en het reglement van de Geschillencommissie.

Contactgegevens De Geschillencommissie:

- Telefoonnummer: 070 - 310 53 80
- Website: www.degeschillencommissiezorg.nl

Voor het indienen van een geschil kan klachtengeld verschuldigd zijn. De hoogte en voorwaarden worden bepaald door De Geschillencommissie. Wanneer de cliënt volgens de toepasselijke voorwaarden in het gelijk wordt gesteld, kan het klachtengeld geheel of gedeeltelijk worden terugbetaald. De cliënt kan de actuele voorwaarden vooraf bij De Geschillencommissie opvragen.

Registratie en vertrouwelijkheid

Maatjeszorg registreert klachten op een zorgvuldige en vertrouwelijke wijze. Alleen personen die de informatie voor hun werkzaamheden nodig hebben, krijgen toegang tot de klachtgegevens.

Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor zover dit noodzakelijk is voor de behandeling, registratie en evaluatie van de klacht en overeenkomstig de geldende privacyregels.

Klachtgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk.

Klachtenoverzicht en kwaliteitsverbetering

Maatjeszorg houdt een overzicht bij van de ontvangen klachten. Dit overzicht wordt periodiek beoordeeld door de directie.

Waar passend worden klachten besproken tijdens werkoverleggen, met inachtneming van de privacy van cliënten en medewerkers.

Maatjeszorg onderzoekt of klachten wijzen op terugkerende problemen of structurele verbeterpunten. Indien nodig worden maatregelen getroffen en wordt beoordeeld of deze het gewenste effect hebben.

Informatie aan cliënten

Maatjeszorg informeert cliënten over de mogelijkheid om een klacht in te dienen en waar zij terechtkunnen wanneer zij ontevreden zijn.

De volledige klachtenregeling is te raadplegen op onze website: **www.maatjeszorg.nl**.

In de informatiemap die cliënten bij aanvang van de ondersteuning ontvangen, wordt verwezen naar deze website. Cliënten die de klachtenregeling liever op papier

ontvangen, kunnen deze op verzoek bij Maatjeszorg opvragen door een e-mail te sturen naar directie@maatjeszorg.nl.

Bescherming van de cliënt

Een cliënt mag een klacht indienen zonder dat dit nadelige gevolgen heeft voor de bejegening of de kwaliteit van de ondersteuning.

Maatjeszorg behandelt cliënten die een klacht indienen met respect en blijft zich inzetten voor passende ondersteuning.

Vaststelling en evaluatie

Deze klachtenregeling wordt vastgesteld door de directie van Maatjeszorg B.V. en periodiek geëvalueerd. Indien wet- en regelgeving, contractuele eisen of ervaringen uit de praktijk daartoe aanleiding geven, wordt de regeling aangepast.