

## Klachtenprocedure Matchis

### Klacht indienen

Donorzorg staat bij ons hoog in het vaandel. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over de geboden begeleiding of zorg. Wij willen het graag horen als u ontevreden bent, dat geeft ons de mogelijkheid om samen een oplossing te vinden. Dit helpt ons ook om de kwaliteit van zorg en dienstverlening te verbeteren. Wij nemen uw klacht serieus.

### Bespreek uw klacht eerst met de betrokkene(n) medewerker(s)

Bent u ontevreden over de dienstverlening of behandeling van één van onze medewerkers of afdelingen, dan vragen wij u dit eerst persoonlijk met ons te bespreken. Door het gesprek aan te gaan, is het mogelijk om duidelijkheid te krijgen over de voorgevallen situatie. Het gesprek kan voor verheldering zorgen en meestal lost dit de onduidelijkheid direct op. We vertrouwen erop dat we gezamenlijk een oplossing kunnen vinden.

### Klachtenafhandeling en klachtenfunctionaris

Komt u er niet uit of wilt u liever geen contact met de betrokken medewerker(s)? Dan kan u via [ons contactformulier](#) een klacht indienen. Na het insturen van uw klacht ontvangt u binnen 2 weken een reactie en hopen wij samen met u binnen 6 weken een oplossing te kunnen bieden.

Het is ook mogelijk om beroep te doen op de klachtenfunctionaris. Deze klachtenfunctionaris is ook werkzaam bij Matchis, maar zal fungeren als onpartijdige en onafhankelijke schakel in het proces en zal u verder helpen bij het vinden van een oplossing. Daarnaast kan een klachtenfunctionaris helpen bij het verduidelijken van uw klacht en u begeleiden bij een gesprek met de betrokken partijen. Indien u graag in contact wilt komen met onze klachtenfunctionaris, kunt u dit aangeven bij het indienen van uw klacht.

### Geschillencommissie

Als u er ondanks de hulp van onze klachtenfunctionaris niet uitkomt of van mening bent dat uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke [geschillencommissie](#). Om uw klacht aan de geschillencommissie voor te kunnen leggen, is het van belang dat u eerst geprobeerd hebt er met ons uit te komen door de bovengenoemde stappen te doorlopen. Indien deze stappen niet op de juiste manier doorlopen zijn, zal de geschillencommissie de klacht niet kunnen behandelen. Op de [website van de geschillencommissie](#) wordt voor u beschreven hoe de procedure precies doorlopen kan worden en wat de voorwaarden zijn.