

Carinova

**Klachten?
Maak het kenbaar!**



**Vertrouwd
dichtbij**

www.carinova.nl

Inleiding

Carinova ziet graag tevreden cliënten. Al onze medewerkers spannen zich daar dagelijks voor in. Toch kan het gebeuren dat er zaken zijn waar u minder tevreden over bent. Dan horen wij dat graag van u! Uw klacht geeft ons immers de mogelijkheid om onze zorg- en dienstverlening te verbeteren. U kunt uw opmerkingen altijd direct bij de betreffende medewerker of de leidinggevende kwijt en samen naar een oplossing zoeken. Als u er met hen niet uitkomt, kunt u een beroep doen op de cliëntvertrouwenspersoon of uw klacht indienen bij de klachtencommissie.

Een serieuze klacht: wat te doen?

U heeft een klacht en komt er met de direct betrokkene of diens leidinggevende niet uit. De eerste stap is dan dat u contact opneemt met de cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon is niet in dienst bij Carinova en daardoor onafhankelijk en onpartijdig. Uw klacht kunt u met hem of haar bespreken. De cliëntvertrouwenspersoon begeleidt de verdere afhandeling. Dit kan betekenen dat u samen met hem of haar contact opneemt met de betreffende afdeling of dienst. De cliëntvertrouwenspersoon gaat uiteraard zeer vertrouwelijk met uw klacht om. Een andere mogelijkheid is dat u uw klacht bij de klachtencommissie indient. In dat geval kan de cliëntvertrouwenspersoon u helpen bij het formuleren van uw klacht.

De klachtencommissie

Carinova heeft een onafhankelijke klachtencommissie. De leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam bij Carinova.

U kunt uw klacht bij de commissie schriftelijk indienen met een heldere en duidelijke omschrijving van uw klacht. U geeft ook aan welke stappen u tot nu toe hebt ondernomen om de klacht op te lossen. De klachtencommissie zal er dan alles aan doen om uw klacht zo snel mogelijk te beoordelen en te behandelen. Om u alvast op weg te helpen, vindt u hiernaast enkele tips voor het schrijven van een heldere klachtenbrief.

BOPZ klachten

Heeft u een klacht over de behandeling van een cliënt op de psychogeriatrische afdeling? Kijk dan naar de speciale procedure hiervoor op de website van Carinova in het klachtenreglement blz. 10 en 11.

Tips voor een heldere klachtenbrief

- Schrijf de brief uit uw eigen naam en onderteken de brief zelf.
- Vermeld duidelijk uw naam, adres, telefoonnummer en geboortedatum.
- Vermeld de datum van het ontstaan van de klacht.
- Noem de naam van de persoon of de afdeling waarop uw klacht betrekking heeft.
- Omschrijf de klacht zo feitelijk mogelijk.
- Geef aan of de klacht al met betrokkenen is besproken en met welk resultaat.
- Geef aan wat u wilt bereiken met het indienen van de klacht.

Het adres waar u uw brief naar toe stuurt is:

Klachtencommissie

Carinova

Postbus 678, 7400 AR Deventer

Samengevat

Een klacht? Neem de volgende stappen:

1. Bespreek de klacht meteen met de betreffende medewerker of diens leidinggevende of manager.
2. Heeft dit niet het gewenste resultaat?
 - a. Dan is de cliëntvertrouwenspersoon er voor u, tel. 06 23 10 01 26 of cvpcarinova@quasir.nl.
 - b. Of u wendt zich tot de klachtencommissie. De cliëntvertrouwenspersoon kan u helpen bij het op schrift stellen van de klacht.
3. Voor het klachtenreglement kunt u bellen met tel. 0900 86 62 of kijk op www.carinova.nl.

Meer informatie?

Voor meer informatie over de klachtenregeling of de klachtencommissie kunt u telefonisch contact opnemen met de afdeling Beleidsondersteuning via tel. 0900 86 62.

Internet. www.carinova.nl

E-mail. info@carinova.nl

Carinova Postbus 678 7400 AR DEVENTER

T 0900 86 62 E info@carinova.nl I www.carinova.nl