



Uw klacht,
compliment of tip?

Wij horen
het graag!



Samen nabij

Uw klacht, compliment of tip

Onze medewerkers willen u zo goed mogelijk van dienst zijn. Toch kunnen zaken niet goed gaan of anders lopen dan u verwacht. Dan horen we dat graag, zodat we samen met u naar een oplossing kunnen zoeken. En heeft u een compliment, laat het dan ook weten.



1. In gesprek met de betrokken medewerker

U kunt uw klacht rechtstreeks bespreken met de medewerker. De medewerker kan dan direct met u naar een oplossing zoeken. Lukt dit niet, dan kunt u praten met zijn of haar **leidinggevende**.

2. Klachtenfunctionaris inschakelen

U kunt uw klacht ook bespreken met onze **onafhankelijke klachtenfunctionaris**. De klachtenfunctionaris gaat vertrouwelijk met uw informatie om en helpt u om uw klacht te bespreken in de organisatie, zodat u weer vertrouwen in de zorg krijgt. Als u dat wilt, brengt de klachtenfunctionaris u en de medewerker met elkaar in contact. Wees gerust, inschakeling van de klachtenfunctionaris heeft voor u of uw naaste nooit vervelende gevolgen.

Voor contact met de klachtenfunctionaris kunt u de bijgesloten antwoordkaart gebruiken. U kunt ook bellen of mailen:



06 239 46 747



klachten@careyn.nl



www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht

3. Klacht indienen bij de klachtencommissie KVVU

Als u een uitspraak wilt over uw klacht, dan kunt u die voorleggen aan de externe, onafhankelijke klachtencommissie KVVU. De KVVU velst een oordeel over uw klacht. De raad van bestuur besluit vervolgens het oordeel van de klachtencommissie wel of niet over te nemen. Dit besluit is altijd voorzien van een uitleg. Ook beschrijft de raad van bestuur of zij zaken gaat verbeteren.

De klachtenregeling van de KVVU kunt u downloaden op: www.kvvu.nl

U kunt uw klacht op de volgende manieren schriftelijk indienen:



Via het klachtenformulier op de website van de KVVU:
www.kvvu.nl



info@kvvu.nl



Ambtelijk secretariaat KVVU
p/a Bestuurssecretariaat ZorgSpectrum
Archimedesbaan 18 A
3439 ME Nieuwegein

4. In beroep bij de geschillencommissie

Als u het niet eens bent met het besluit van de raad van bestuur op uw klacht, dan kunt u uw klacht sturen naar de Geschillencommissie. Dat kan ook als u te lang moet wachten op een uitspraak over uw klacht.

Meer informatie vindt u op: www.degeschillencommissiezorg.nl

5. Klachten over onvrijwillige zorg – WET ZORG EN DWANG

Klachten over onvrijwillige zorg kunt u sturen naar de **Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)**. Deze landelijke commissie oordeelt over beslissingen over:

- de wilsbekwaamheid van een cliënt;
- onvrijwillige zorg in het zorgplan;
- verlof of ontslag van onvrijwillig opgenomen.

Meer informatie vindt u op: www.kcoz.nl

Klachten voor de KCOZ kunt u als volgt schriftelijk indienen:



bestuurssecretariaat@careyn.nl



Careyn t.a.v. het Bestuurssecretariaat
Postbus 900
3100 AX Schiedam

6. Compliment of tip

Voor uw compliment, opmerking of tip kunt u ook de bijgesloten antwoordkaart gebruiken. U kunt ook het webformulier invullen op www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht. We sturen die dan direct door naar het team.

Careyn klantenservice
tel: 088 1239988

Kijk ook op www.careyn.nl



Samen nabij

Uitgave 2024