

U heeft een klacht

Wat nu?

Gelukkig zijn de meeste klanten tevreden over de dienstverlening van Carintreggeland. Maar het kan gebeuren dat er iets niet helemaal naar wens verloopt. Dan willen we dat wel graag weten. In deze folder leest u wat u kunt doen.

Een klacht, wat nu?

Klagen over de organisatie of behandeling door een medewerker van een zorgorganisatie is voor veel mensen lastig. Een andere zorgverlener of behandelaar nemen is lang niet altijd mogelijk of gemakkelijk. Wij willen graag dat er zo snel mogelijk aandacht wordt besteed aan onvrede, irritaties en klachten.

Het is altijd verstandig om eerst te gaan praten met de betrokken zorgverlener of behandelaar. Wanneer de zorgverlener of behandelaar van u hoort dat er iets is misgegaan, kunt u dat samen recht zetten en naar een oplossing zoeken. Ook kunt u nog contact opnemen met zijn of haar leidinggevende.

Wij begrijpen dat het niet altijd gemakkelijk is om gevoelens van onvrede, irritatie of klachten met de zorgverlener of behandelaar te bespreken. Daarom heeft Carintreggeland een Klachtenfunctionaris aangesteld.

De klachtenfunctionaris

De Klachtenfunctionaris steunt u, geeft informatie of bemiddelt voor u. Hij/zij probeert samen met u een oplossing te vinden. Het kan ook zijn dat u alleen met iemand wilt praten over die dingen waarover u niet tevreden bent.

U kunt de Klachtenfunctionaris bereiken via de Meld & Zorg Centrale van Carintreggeland, telefoon 088 367 70 00.

In de locaties van Carintreggeland wordt op verschillende plaatsen aangegeven hoe u de Klachtenfunctionaris kunt bereiken.

Komt u er samen met de Klachtenfunctionaris niet uit of bent u ontevreden over de uitkomst? Dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie van Carintreggeland. Als u het moeilijk vindt om de klacht op schrift te stellen? Dan helpt de Klachtenfunctionaris u daar graag mee.

De klachtencommissie

De onafhankelijke Klachtencommissie van Carintreggeland bestaat uit vijf leden die niet werkzaam zijn bij of voor deze zorgaanbieder.

U kunt de klacht ook rechtstreeks, dus zonder tussenkomst van de Klachtenfunctionaris, schriftelijk indienen bij de:

Klachtencommissie Carintreggeland

Postbus 506

7550 AM Hengelo

Indien u liever iemand persoonlijk spreekt, dan kunt u dit regelen via de Klachtenfunctionaris.

De commissie onderzoekt de klacht en bepaalt of de klacht terecht is en kan aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur dient de indiener van de klacht te informeren welke maatregelen er worden genomen naar aanleiding van de aanbevelingen.

Bent u niet tevreden over dit besluit? Dan kunt u zich schriftelijk wenden tot de Landelijke Geschillencommissie VVT.

www.degeschillencommissie.nl

Tot slot

De volledige klachtenregeling ligt ter inzage bij de Klachtenfunctionaris, kunt u inzien via onze website www.carintreggeland.nl of opvragen bij de Meld & Zorg Centrale van Carintreggeland, telefoon 088 367 70 00.

Omdat ieder mens uniek en waardevol is...

ontvangen klanten zorg, wonen en welzijn op maat zodat zij een waardevol, veilig, prettig en zo gezond mogelijk leven kunnen leiden. Dit vanuit de gedachte dat iedereen zelf de dingen doet die hij nog kan. Onze ondersteuning voegt waarde toe aan het leven van de klant. Er is oprechte aandacht en oog voor iedere klant. Mantelzorgers en vrijwilligers zijn onmisbaar en zijn onze partners in de zorg. Steeds vernieuwend, want de klant bepaalt ons aanbod.

Carintreggeland

Postbus 506

7550 AM Hengelo

T (088) 367 70 00

E info@carintreggeland.nl

www.carintreggeland.nl