



*Bent u niet  
tevreden?*



# Een klacht

## Wat nu?

Een klacht indienen is voor veel mensen lastig. Toch is dat belangrijk. Wij kunnen leren van klachten, irritaties en onvrede. Zo verbeteren wij onze zorg en dienstverlening. En hopen we het wederzijds vertrouwen in elkaar te herstellen.

Meestal biedt een gesprek met de zorgverlener of behandelaar over uw klacht of irritatie een oplossing. Als de zorgverlener of behandelaar van u hoort dat er iets is misgegaan, kunt u dat samen rechtzetten en naar een oplossing zoeken. Indien nodig kunt u ook contact opnemen met zijn of haar leidinggevende.

Wij begrijpen dat het niet altijd gemakkelijk is om uw onvrede, irritatie of klacht met de zorgverlener of behandelaar te bespreken. De klachtenfunctionaris van Carintreggeland kan u hierbij ondersteunen. Deze functionaris is onpartijdig en gaat zorgvuldig met uw gegevens om.



*Het kan gebeuren dat er iets niet helemaal naar wens verloopt. Dat horen we graag.*

# De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris, Hetty Keuler, biedt een luisterend oor, geeft informatie en advies of bemiddelt voor u. Zij probeert samen met u een oplossing te vinden.

Contact met de klachtenfunctionaris:

telefoon: **06 3435 4270**

e-mail: **[h.keuler@carintreggeland.nl](mailto:h.keuler@carintreggeland.nl)**.

Meer informatie over klachtbehandeling vindt u op onze website **[www.carintreggeland.nl](http://www.carintreggeland.nl)**.

## Een klacht over onvrijwillige zorg?

Als u overweegt een klacht in te dienen over 'onvrijwillige zorg' (via de Wet zorg en dwang, voorheen BOPZ) kunt u advies vragen aan en u laten ondersteunen door een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon van het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap. Dit is géén medewerker van Carintreggeland.

Contactgegevens: Marian Stevelink

telefoon **06 - 213 741 39**

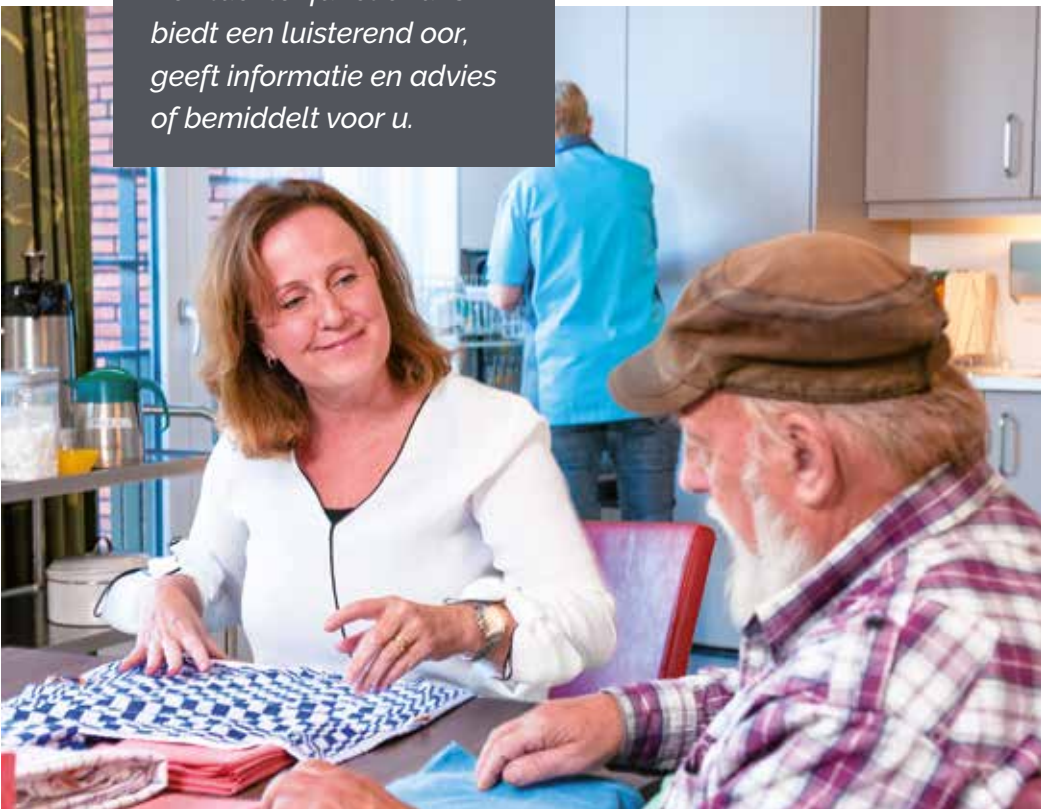
e-mail: **[m.stevelink@hetlsr.nl](mailto:m.stevelink@hetlsr.nl)**

**[www.hetlsr.nl](http://www.hetlsr.nl)**

Carintreggeland is aangesloten bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). U kunt uw klacht over 'onvrijwillige zorg' indienen via de klachtenfunctionaris van Carintreggeland.



*De klachtenfunctionaris  
biedt een luisterend oor,  
geeft informatie en advies  
of bemiddelt voor u.*



## *De klachtencommissie*

Komt u er samen met de klachtenfunctionaris niet uit? Dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie van Carintreggeland. De onafhankelijke klachtencommissie van Carintreggeland bestaat uit leden die niet bij Carintreggeland werken. Vindt u het moeilijk om de klacht op schrift te stellen? Dan helpt de klachtenfunctionaris u daar graag bij. U kunt de klacht ook zelf schriftelijk indienen bij de klachtencommissie, zonder tussenkomst van de klachtenfunctionaris:

### **Klachtencommissie Carintreggeland**

t.a.v. Silvia ten Bokum (ambtelijk secretaris)

Postbus 5019, 7600 GA Almelo

e-mail: [stenbokum@triviummeulenbeltzorg.nl](mailto:stenbokum@triviummeulenbeltzorg.nl)

telefoon: **06 - 83 99 32 18**



Als u de klacht (nog) niet besproken heeft met de klachtenfunctionaris, kan de klachtencommissie u adviseren om eerst met hulp van de klachtenfunctionaris te proberen, de klacht informeel op te lossen.

Wilt u dit niet? Dan neemt de klachtencommissie uw klacht in behandeling. De klachtencommissie onderzoekt uw klacht, bepaalt of de klacht terecht is en kan aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur van Carintreggeland. De Raad van Bestuur informeert u over de maatregelen die worden genomen naar aanleiding van de aanbevelingen van de klachtencommissie.



Bent u niet tevreden over de uitspraak van de klachtencommissie?  
Dan kunt u zich schriftelijk wenden tot de Geschillencommissie:

### **Geschillencommissie Verpleging, Verzorging, Geboortezorg**

Postbus 90600, 2509 LP DEN HAAG

**[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)**

## *Tot slot*

Onze klachtenbehandeling vindt plaats op basis van het Klachtenreglement. Dit reglement kunt u downloaden via onze website **[www.carintreggeland.nl](http://www.carintreggeland.nl)**

*De onafhankelijke  
klachtencommissie van  
Carintreggeland bestaat  
uit leden die niet werken bij  
Carintreggeland.*

# Waardevol leven

*We zien en horen u. We luisteren. Ook wanneer het dagelijks leven moeilijker wordt, doen wij er alles aan om het leven voor u waardevol te laten zijn.*

*Wij zijn er wanneer u ons nodig heeft.*

*Op ieder moment in uw leven. Iedere dag.*

*We zijn er voor u. Altijd*

**Carintreggeland**

Postbus 506

7550 AM Hengelo

T (088) 367 70 00

E [info@carintreggeland.nl](mailto:info@carintreggeland.nl)

[www.carintreggeland.nl](http://www.carintreggeland.nl)