

Klachtbehandeling

carint  
reggeland

*Ben je niet  
tevreden?*

waardevol *leven*



# Een klacht

Wat nu?

Je onvrede bespreekbaar maken of een klacht indienen is voor veel mensen lastig. Toch is het belangrijk om het gesprek aan te gaan over klachten, irritaties en onvrede. Voor jezelf en voor de organisatie.

Meestal biedt een gesprek met de zorgverlener of behandelaar een oplossing. Als de zorgverlener of behandelaar hoort dat er iets is misgegaan, kun je dat samen bespreken en naar een oplossing zoeken. Kom je er samen niet uit? Dan kan de klachtenfunctionaris van Carintreggeland je ondersteunen. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en gaat zorgvuldig met jouw gegevens om.



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

## De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris biedt een luisterend oor, geeft informatie, advies, bemiddelt en probeert samen met jou een oplossing te vinden. De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over de vraag of de klacht terecht is of niet.

Op onze website [www.carintreggeland.nl](http://www.carintreggeland.nl) lees je meer informatie over klachtbehandeling bij Carintreggeland.



## De klachtencommissie

Kom je er samen met de klachtenfunctionaris niet uit? Dan kun je de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie van Carintreggeland.

De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en werken niet bij Carintreggeland. De klachtenfunctionaris kan je ondersteunen bij het opschrijven of indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

Je kunt de klacht ook rechtstreeks (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** [stenbokum@triviummeulenbeltzorg.nl](mailto:stenbokum@triviummeulenbeltzorg.nl)

**T** 06 83 99 32 18 of 0900 245 34 53

De klachtencommissie neemt jouw klacht in behandeling of adviseert om eerst samen met de klachtenfunctionaris een oplossing te zoeken. De klachtencommissie onderzoekt de klacht, bepaalt of deze terecht is en doet aanbevelingen aan de raad van bestuur van Carintreggeland. De raad van bestuur informeert je over de maatregelen die worden genomen naar aanleiding van de aanbevelingen van de klachtencommissie.



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

Ben je niet tevreden over de uitspraak van de klachtencommissie?  
Dan kun je schriftelijk contact zoeken met de Geschillencommissie:

**Geschillencommissie Verpleging, verzorging, geboortezorg**

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

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

**T** 070 310 53 80

## Tot slot

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



## Heb je een klacht over onvrijwillige zorg? Dan kun je terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon Wzd

### Wet zorg en dwang

Onvrijwillige zorg is zorg waarmee de cliënt of zijn vertegenwoordiger niet instemt of waarmee de vertegenwoordiger heeft ingestemd maar waartegen de cliënt zich verzet.

De Wet zorg en dwang (Wzd) beschermt mensen met dementie of een vergelijkbare diagnose. En bepaalt dat je bij onvrede of een klacht over 'onvrijwillige zorg' voor advies en ondersteuning terecht kunt bij een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon van Stemgever (organisatie van cliëntenvertrouwenspersonen onvrijwillige zorg). Dit is géén medewerker van Carintreggeland.

### Cliëntvertrouwenspersonen onvrijwillige zorg voor Carintreggeland:

#### Marian Stevelink

**T** 06 213 741 39

**E** [m.stevelink@stemgever.nl](mailto:m.stevelink@stemgever.nl)

**W** [www.stemgever.nl](http://www.stemgever.nl)

#### Marieke Westrik

**T** 06 214 907 97

**E** [m.westrik@stemgever.nl](mailto:m.westrik@stemgever.nl)

**W** [www.stemgever.nl](http://www.stemgever.nl)

Voor klachten over onvrijwillige zorg kun je terecht bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

**E** [secretaris@kcoz.nl](mailto:secretaris@kcoz.nl)

**T** 085 077 20 60

**Je bent niet tevreden over een zorgsituatie**



**Ga dan eerst het gesprek aan met de betreffende zorgverlener**



**Kom je er samen niet uit?  
Dan kan de klachtenfunctionaris je ondersteunen bij het  
indienen van je klacht bij de klachtencommissie.**



**De klachtencommissie behandelt de klacht en doet  
aanbevelingen aan de raad van bestuur**



**De raad van bestuur informeert jou over de te nemen  
maatregelen**



**Ben je niet tevreden over de maatregelen?  
Dan kun je contact zoeken met de Geschillencommissie**

# Waardevol leven

Natuurlijk wil je zo lang mogelijk zelfstandig leven. We ondersteunen je. En helpen je met liefde en aandacht. Dat doen we samen met jouw naasten en met gebruik van hulpmiddelen en zorgtechnologie. We zoeken steeds naar mogelijkheden zodat jij kunt leven zoals jij dat wilt. Jij houdt de regie.

***Carintreggeland: alles wat we doen, doen we met aandacht!***

**Carintreggeland**

Postbus 506, 7550 AM Hengelo  
088 367 70 00

[klachten@carintreggeland.nl](mailto:klachten@carintreggeland.nl)

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