

Klachten... doe er wat mee!

Andere instanties voor uw klacht

De Geschillencommissie
Postbus 90600, 2509 LP, Den Haag
T 070 3105310

www.degeschillencommissie.nl

U kunt zich hiertoe wenden als uw klacht langer dan 3 maanden blijft liggen, er niet volgens de klachtenregeling is gehandeld of als u het niet eens bent met de uitspraak van de klachtencommissie.

De laatste uitwijkmogelijkheden zijn het Tuchtcollege, de Inspectie voor de Gezondheidszorg of de burgerlijk rechter.

De afdeling Informatie en Klachtenopvang van CliëntenBelangUtrecht kan u hierover adviseren:

T 030 2616291

E ik@cliëntenbelangutrecht.nl

Careyn
Postbus 900
3100 AX Schiedam

Careyn Klantenservice
088 - 123 99 88

E-mail
contact@careyn.nl

Website
www.careyn.nl

Wat is een klacht?

Een klacht gaat over alles wat raakt aan onze zorg en dienstverlening. Bijvoorbeeld over de bejegening, de privacy of de informatieverstrekking. Een klacht kan leiden tot verbeteringen in ons werk. En daar is iedereen bij gebaat.

Bij Careyn doen we elke dag ons best u naar tevredenheid te helpen. Toch gaat er wel eens iets mis. Iets wat volgens u niet zo was afgesproken of waar u andere verwachtingen over had.

We hopen dat u dit dan aankaart bij de betrokken medewerker, dat is de snelste manier is om tot een oplossing te komen. Komt u er met de betrokken medewerker niet uit? Dan kunt u andere wegen bewandelen. Maak er gebruik van!

Gesprek met leidinggevende

Verloopt het gesprek met de betrokken medewerker niet naar wens en blijft u ontevreden? Dan kunt u contact opnemen met de leidinggevende van de medewerker om uw probleem te bespreken.

Klachtenregeling

In de klachtenregeling staat wat u kunt doen met uw klacht. De regeling bestaat uit de klachtenbemiddeling en de klachtenbehandeling door de klachtencommissie.

De klachtenregeling is te vinden op www.careyn.nl/klachtenregeling of op te vragen bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie, telefoon 0346 581498.

De klachtenbemiddelaar

Als u er met de medewerker of leidinggevende niet uitkomt, kunt u contact opnemen met de klachtenbemiddelaar. U kunt ook rechtstreeks contact opnemen met de klachtenbemiddelaar. De klachtenbemiddelaar is onafhankelijk. De klachtenbemiddelaar bespreekt met u wat u met de klacht kunt doen.

Het kan zijn dat u alleen uw klacht wilt melden zodat de bemiddelaar de klacht kan registreren. Zij kan ook een gesprek regelen met de betrokken medewerker of leidinggevende zodat u samen naar een oplossing zoekt. Uiteraard kan zij ook bij dit gesprek aanwezig zijn. De bemiddelaar werkt zeer vertrouwelijk.

De klachtencommissie

Als u geen bemiddeling wilt, kunt u uw klacht rechtstreeks indienen bij de Klachtencommissie Zuwe Careyn.

Deze klachtencommissie is wettelijk ingesteld en werkt volgens de klachtenregeling. De commissie onderzoekt uw klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht.

Zij kan eveneens een advies geven aan de Raad van Bestuur, om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen.

De commissie bestaat uit een externe voorzitter, leden op voordracht van de cliëntenraden en deskundigen op het gebied van verpleging en verzorging.

De klachtenbemiddelaar kan u informatie geven over deze klachtenprocedure en u adviseren bij het indienen van uw klacht.

Indienen van uw klacht

Bij de klachtenfunctionaris

T 06 - 239 46 747

E klachten@careyn.nl

Bij de klachtencommissie (alleen schriftelijk)

Klachtencommissie Careyn

Mevrouw J.M. van der Schilden

Postbus 9217

3506 GE Utrecht