

Kan het beter?

0800 0711

zorgadvies@charim.nl

Wiltonstraat 42

3905 KW Veenendaal

CH.134.2025.7d

Charim.nl

Klachtenregeling



Laat het ons weten

Elke dag zijn de medewerkers van Charim aan het werk, met de ambitie om goede zorg te verlenen. Toch kan het voorkomen dat er iets gebeurt waardoor de zorg- of dienstverlening niet naar wens is. Het is belangrijk dat u ons dat laat weten! Dat biedt ons namelijk de gelegenheid om daarvan te leren en het beter te doen. Deze folder geeft u informatie over wat u kunt doen.

In een gesprek met de betrokken Charim medewerker kunt u een klacht samen oplossen

Wat u altijd als eerste kunt doen, is uw klacht bespreken met de betrokken medewerker. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u de leidinggevende, de teamleider of de manager benaderen.

De klachtenfunctionaris en de cliëntvertrouwenspersoon staan voor u klaar

Vindt u het moeilijk om met de direct betrokken medewerker in gesprek te gaan, of zijn er andere redenen waarom u dit niet wilt? In dat geval kunt

u de situatie bespreken met de klachtenfunctionaris of cliëntvertrouwenspersoon. De klachtenfunctionaris is onpartijdig, geeft advies en kan bemiddelen tussen u en de betreffende medewerker.

Weet u niet bij wie u moet zijn of wilt u gewoon eens praten? Dan kunt u contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon. Deze staat aan uw kant, wijst u de weg en helpt u als u ontevreden bent over de zorg- en dienstverlening.

Mocht dit alles niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kunt u uw klacht via de klachtenfunctionaris voorleggen aan de voorzitter Raad van Bestuur.

Klachten die gaan over zorg die onvrijwillig wordt verleend

Onvrijwillige zorg is geregeld in de Wet zorg en dwang. Hierbij is er sprake van een zorgsituatie waar de cliënt of de wettelijk vertegenwoordiger niet mee instemt.

Heeft de situatie speciek te maken met onvrijwillige zorg?

Kijk of u de situatie eerst met betreffende medewerker of leidinggevende kunt bespreken. Voor mensen met dementie

en hun vertegenwoordigers is er een aparte cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang, die u kan ondersteunen als u te maken heeft met onvrijwillige zorg.

U kunt ook een beroep doen op de klachtenfunctionaris voor onpartijdig advies en bemiddeling tussen u en de betrokken medewerker. Of u kunt uw klacht vervolgens ter beoordeling voorleggen aan de Klachtencommissie.

Klachtenfunctionaris

Géanne Hogeterp
Tel. 06 22 36 32 08
klachtenfunctionaris@charim.nl

Cliëntvertrouwenspersoon

Tel. 06 19 46 23 59
clientenvertrouwenspersoon@charim.nl

Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

De volledige klachtenregeling en de actuele contactgegevens vindt u op onze website:
[charim.nl/klachten](https://www.charim.nl/klachten).

