

Kan het beter?

Folder
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 te. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u de leidinggevende, de teamleider of de manager benaderen.

De klachtenfunctionaris en en 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 cliëntenvertrouwenspersoon.

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 cliëntenvertrouwenspersoon. 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.



Klachtenfunctionaris
Géanne Hogeterp

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



Cliëntenvertrouwenspersoon
Yvonne van Duinkerken

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



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 de 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.

Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld. De volledige klachtenregeling vindt u op: www.charim.nl/klachten.

Cliëntenvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg

Chantal Willemsen
Tel. 06 28 83 80 60
c.willemsen@stemgever.nl

Klachtencommissie onvrijwillige Zorg

Tel. 085 077 20 60
info@kcoz.nl

0800 0711

zorgadvies@charim.nl

Wiltonstraat 42

3905 KW Veenendaal

Charim.nl