

Is de zorg- of dienstverlening niet naar wens? Laat het ons weten!

Bespreek uw klacht altijd eerst met de betrokken medewerker. Komt u er met hem/haar niet uit? Dan kunt u de leidinggevende (teamleider of manager) benaderen.

Vindt u dit moeilijk of zijn er andere redenen waarom u dit niet wilt?

Bespreek dan uw situatie met de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris is onpartijdig, geeft advies en kan bemiddelen tussen u en de betreffende medewerker.

Klachtenfunctionaris

Géanne Hogeterp

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



Weet u niet bij wie u moet zijn? Wilt u gewoon eens praten?

Neem contact op met de cliëntenvertrouwenspersoon! Zij staat aan uw kant, wijst u de weg en helpt u als u ontevreden bent over de zorg- en dienstverlening.

Cliëntenvertrouwenspersoon Charim Manuele van Nieuwamerongen

Tel. 06 30 94 53 53
clientenvertrouwenspersoon@zorggroepcharim.nl



Een laatste mogelijkheid is het voorleggen van uw klacht - via de klachtenfunctionaris - bij de voorzitter Raad van Bestuur.

Onvrijwillige zorg

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 specifiek 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.

Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang

Lenny van der Heijden

Tel. 06 40 36 39 91
l.vanderheijden@zorgstem.nl



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.

Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

Tel. 085 077 20 60
info@kcoz.nl

