

Carinova

Heeft u op-/aanmerkingen of suggesties? Een klacht in het kader van de Wet zorg en dwang?



**Maak
het
kenbaar!**



Wet zorg en dwang

**Vertrouwd
dichtbij**

www.carinova.nl

Op-/aanmerkingen of suggesties

Carinova ziet graag tevreden cliënten. Onze medewerkers zetten zich elke dag in om u de beste zorg te bieden. We streven ernaar om daarbij zoveel mogelijk aan uw wensen en verwachtingen te voldoen. Toch kan het zijn dat u op-/aanmerkingen of suggesties heeft over de zorg- of dienstverlening. Maak het a.u.b. kenbaar want mogelijk kunnen we met uw reactie de zorg- en dienstverlening aan u én anderen verbeteren!

Wilt u een op-/aanmerking of suggestie aan Carinova kenbaar maken? Dan kunt u dat doen via bijvoorbeeld onze medewerker of onze klantenservice. Carinova ziet uw reactie graag tegemoet. Want samen komen we verder!

Bent u minder tevreden of heeft u een klacht in het kader van de Wet zorg en dwang?

De Wet zorg en dwang richt zich op het beschermen van cliënten tegen de inzet van onvrijwillige zorgmaatregelen. Wanneer daar toch een beslissing over genomen moet worden gaat Carinova daar uiterst behoedzaam en zorgvuldig mee om. Wanneer u minder tevreden bent of een klacht heeft over:

- het nakomen van een verplichting in het kader van de Wet zorg en dwang;
- een beslissing in het kader van de Wet zorg en dwang;
- onvrijwillige zorg of een onvrijwillige opname in het kader van de Wet zorg en dwang;

dan raden we u aan dit te bespreken met de desbetreffende medewerker of leidinggevende. Onze medewerkers zijn professionals die u gewoon kunt aanspreken op de gemaakte afspraken en hun handelen. Zij stellen dat ook op prijs. De ervaring leert dat een gesprek duidelijkheid geeft en dat onvrede daarmee veelal afneemt of verdwijnt. Wacht er niet te lang mee om het te bespreken. Samenwerken naar een passende oplossing is altijd beter!

Klachtenbemiddelaar

Komt u er samen niet uit, wilt u ondersteuning bij het oplossen van uw ontevredenheid of klacht, dan is het mogelijk om contact op te nemen met de onafhankelijke klachtenbemiddelaar. Deze kan u de weg wijzen, met u meedenken en adviseren over de in uw situatie geldende regeling. Ook is er de mogelijkheid om u door te verwijzen naar de cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang. Aan de inzet van de onafhankelijke klachtenbemiddelaar zijn voor u geen kosten verbonden. Deze onafhankelijke klachtenbemiddelaar is werkzaam vanuit Quasir.

Cliëntvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang

Ook heeft u het recht bijgestaan te worden door speciale cliëntvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang. De cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang kan u bij al uw vragen in het kader van de Wet zorg en dwang ondersteunen, advies geven en informeren. De ondersteuning van deze functionaris is kosteloos.

Wanneer u woont in de gemeente Dalfsen, Hardenberg, Ommen, Rijssen-Holten, Staphorst of Zwolle, kunt u contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon via het LSR.

Woont u in de gemeente Deventer, Olst-Wijhe of Raalte, dan kunt u contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon via het adviespunt Zorgbelang.

Wie kan een klacht Wet zorg en dwang indienen?

U kunt zelf een klacht indienen. Ook is het mogelijk dat u iemand machtigt. In principe worden klachten, ingediend door anderen dan uzelf, alleen in behandeling genomen wanneer u daarmee instemt. Bent u zelf niet in staat om voor uw belangen op te komen dan kan uw wettelijk vertegenwoordiger de klacht voor u indienen.

Aan wie stuurt u een klacht Wet zorg en dwang?

U kunt bij de klachtencommissie Wet zorg en dwang een schriftelijke klacht indienen. Dat kan via: klachtencommissie@quasir.nl dan wel per post aan:

Klachtencommissie Wet zorg en dwang

o.v.v. Klacht
Postbus 1021
7940 KA MEPPPEL

U kunt daarbij gebruik maken van het formulier van de klachtencommissie Wet zorg en dwang. Na ontvangst van uw klacht bij de klachtencommissie ontvangt u een ontvangstbevestiging met vervolginformatie. Bent u het niet eens met de beslissing/beoordeling door de klachtencommissie Wet zorg en dwang, of met de reactie hierop van de raad van bestuur van Carinova? Dan kunt u zich wenden tot de rechter.

Meer informatie?

Onze folders, regeling over op-/aanmerkingen, suggesties of klachten Wet zorg en dwang en het klachtenformulier Wet zorg en dwang zijn in te zien en te downloaden via: [www.carinova/klachtwetzorgendwang](http://www.carinova.nl/klachtwetzorgendwang)

Wanneer u belt met onze Klantenservice, kunnen zij u de folder, regeling of klachtenformulier wet zorg en dwang ook toesturen.

Carinova klantenservice:

T **0900 86 62** of via e-mail: info@carinova.nl

Heeft u een suggestie: www.carinova.nl/suggestie of bel met de klantenservice.

Klachtenbemiddelaar Quasir:

T **06 48 44 55 38** of via e-mail: bemiddeling@quasir.nl

Cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang via het LSR:

T **088 201 59 00** of via: www.hetLSR.nl

Cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang via Zorgbelang:

T **088 92 94 099** ofwel via www.adviespuntzorgbelang.nl

Meer informatie over de Wet zorg en dwang kunt u vinden via:

www.dwanginezorg.nl

<https://www.dwanginezorg.nl/wzd/over/wat-is-de-wzd>

Meer informatie over cliëntvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang kunt u vinden via:

<https://www.dwanginezorg.nl/wzd/over/rechten-van-de-client/clientenvertrouwenspersoon>