

Carinova

Heeft u op-/aanmerkingen
of suggesties?
Heeft u een klacht?



**Maak
het
kenbaar!**



Algemeen

**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 de direct betrokken medewerker of onze klantenservice. Carinova ziet uw reactie graag tegemoet, want samen komen we verder!

Bent u minder tevreden of heeft u een klacht?

Bent u minder tevreden over de zorg- of dienstverlening of heeft u een klacht? 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 niet te lang om het te bespreken. Samenwerken aan een passende oplossing is altijd beter!

Klachtenbemiddelaar

Komt u er samen niet uit of wilt u ondersteuning bij het oplossen van uw ontevredenheid of klacht, dan is het mogelijk om contact op te nemen met een onafhankelijke klachtenbemiddelaar. Deze kan u de weg wijzen, met u meedenken en adviseren over de in uw situatie geldende regeling. Desgewenst bemiddelen en/of adviseren over het formuleren van een klacht. Deze klacht stuurt u schriftelijk aan de raad van bestuur van Carinova.

Aan de inzet van de onafhankelijke klachtenbemiddelaar zijn voor u geen kosten verbonden. Deze onafhankelijke klachtenbemiddelaar is werkzaam vanuit Quasir.

Cliëntondersteuners

Ook heeft u het recht om een kosteloos beroep te doen op de beschikbaarheid van cliëntondersteuners vanuit de organisatie Zorgbelang Overijssel. Cliëntondersteuners kunnen brede informatie, advies of ondersteuning geven over indicatiestelling, zorg aanvragen, eigen bijdragen, ontevredenheid of een klacht met een zorgorganisatie, etc.

Wie kan een klacht indienen?

U kunt zelf, als cliënt, een klacht indienen. Ook is het mogelijk dat u iemand hiervoor 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?

U dient een eventuele klacht schriftelijk kenbaar te maken bij de raad van bestuur van Carinova. U kunt daarbij gebruik maken van het klachtenformulier. U kunt de klacht sturen via de e-mail aan: klacht@carinova.nl dan wel per post aan:

Carinova Raad van Bestuur

o.v.v. Klacht
Postbus 678
7400 AR Deventer

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw schriftelijke klacht verneemt u een eerste reactie van- of namens de raad van bestuur. Bent u het aan het eind van de klachtenbehandeling niet eens met de beslissing/beoordeling van uw klacht door of namens de raad van bestuur dan kunt u zich wenden tot de geschillencommissie verpleging, verzorging en geboortezorg of, in voorkomend geval, tot de rechter.

Meer informatie?

Onze folder en/of regeling over op-/aanmerkingen, suggesties en/of klachten en het klachtenformulier zijn in te zien en te downloaden via: www.carinova/klacht

U kunt deze folder, regeling of het klachtenformulier ook toegestuurd krijgen.
Belt u dan met onze Klantenservice.

Carinova klantenservice:

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

Heeft u een suggestie: www.carinova.nl/suggestie

Klachtenbemiddelaar Quasir:

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

Cliëntondersteuner Zorgbelang Overijssel:

T: **074 291 35 97** of per mail via: adviespunt@zorgbelang-overijssel.nl

Geschillencommissie verpleging, verzorging, geboortezorg:

Bordewijklaan 46

2591XR, Den Haag

Postbus 90600

2509 LP, Den Haag

T: **070 31 05 310**

www.degeschillencommissie.nl