

U kunt het formulier in een envelop, zonder postzegel, sturen naar:

*Klachtenfunctionaris Careyn*  
*Antwoordnummer 27*  
*3100 VB Schiedam*

*Hartelijk dank voor uw reactie!*



(vervolg omschrijving)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 5. Klachten over onvrijwillige zorg (Wet Zorg en Dwang)

Klachten over onvrijwillige zorg kunt u sturen naar de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De KCOZ is een landelijke klachtencommissie. Deze oordeelt over beslissingen die gaan over:

- de wilsbekwaamheid van een cliënt;
- onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen / uit te voeren;
- verlof of ontslag van cliënten die niet vrijwillig zijn opgenomen.

De KCOZ beslist meestal binnen 2-4 weken na ontvangst van de klacht. Zonodig kan de maatregel waarover de klacht gaat, gestopt worden tot na de beslissing. Het besluit van de KCOZ is definitief. Als u het niet eens bent met het besluit, kunt u dat binnen 6 weken voorleggen aan de burgerlijke rechter. Meer informatie vindt u op: [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)

Klachten voor de KCOZ kunt u als volgt schriftelijk indienen:

- @ [bestuurssecretariaat@careyn.nl](mailto:bestuurssecretariaat@careyn.nl)
- ✉ *Careyn t.a.v. het Bestuurssecretariaat*  
*Postbus 900*  
*3100 AX Schiedam*

*Heeft u vragen over het indienen van een klacht of wilt u meer informatie, dan kunt u altijd contact opnemen met de klachtenfunctionaris (zie binnenzijde folder).*



**Niet tevreden over Careyn? Wij horen het graag!**



*Onze medewerkers willen u zo goed mogelijk van dienst zijn. Toch kunnen zaken niet goed gaan of anders lopen dan u verwacht. Dan horen we dat graag, zodat we samen met u naar een oplossing kunnen zoeken.*



Careyn klantenservice  
 tel: 088 1239988  
 Kijk ook op [www.careyn.nl](http://www.careyn.nl)



*Samen nabij*

# Een klacht indienen, hoe doe ik dat?



## 1. In gesprek met de betrokken medewerker

U kunt uw klacht rechtstreeks bespreken met de medewerker over wie de klacht gaat. De medewerker kan dan direct met u naar een oplossing zoeken. Lukt dit niet, dan kunt u praten met zijn of haar **leidinggevende**. Vraag zonodig binnen het team wie de leidinggevende is.

## 2. Klachtenfunctionaris inschakelen

U kunt uw klacht ook bespreken met onze onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris gaat vertrouwelijk met uw informatie om en helpt u om uw klacht te bespreken in de organisatie, zodat u weer vertrouwen in de zorg krijgt. Als u dat wilt, brengt de klachtenfunctionaris u en de medewerker met elkaar in contact. Neem contact op met de klachtenfunctionaris voor advies of ondersteuning:

- 06 239 46 747**
- klachten@careyn.nl**
- www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht**
- Klachtenfunctionaris Careyn**  
**Antwoordnummer 27 - 3100 VB Schiedam**

*Inschakeling van de klachtenfunctionaris heeft voor u of uw naaste nooit gevolgen.*

## 3. Klacht indienen bij de klachtencommissie KVVU

Als u een uitspraak wilt hebben over uw klacht, dan kunt u die voorleggen aan de externe, onafhankelijke klachtencommissie KVVU. De KVVU velst een oordeel over uw klacht: (deels) gegrond of (deels) ongegrond. Dit oordeel is een belangrijk **advies aan de raad van bestuur van Careyn**. De raad van bestuur besluit vervolgens het oordeel van de klachtencommissie wel of niet over te nemen. Het besluit is altijd voorzien van een uitleg. Ook beschrijft de raad van bestuur of er maatregelen genomen worden om zaken te verbeteren en zo ja, welke. De klachtenregeling van de KVVU kunt u downloaden op: [www.kvvu.nl](http://www.kvvu.nl)  
U kunt uw klacht op de volgende manieren schriftelijk indienen:

- Via het klachtenformulier op de website van de KVVU: [www.kvvu.nl](http://www.kvvu.nl)
- [info@kvvu.nl](mailto:info@kvvu.nl)
- Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht**  
**Ter attentie van ambtelijk secretariaat**  
**p/a Centraal Bureau Axion Continu**  
**Beneluxlaan 922, 3562KJ Utrecht**

## 4. In beroep bij de geschillencommissie

Als u het niet eens bent met het besluit van de raad van bestuur op uw klacht, dan kunt u uw klacht sturen naar de Geschillencommissie Voor Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. Dat kan ook als u te lang moet wachten op een uitspraak over uw klacht. U kunt klacht voorleggen aan de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht naar Careyn heeft verstuurd. De Geschillencommissie komt binnen 6 maanden tot een oordeel. Meer informatie vindt u op: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

Careyn vindt uw mening over onze zorg- en dienstverlening heel belangrijk. Niet alleen klachten, maar ook complimenten en tips zijn van harte welkom.

## Wilt u een pluim uitdelen?

- We vinden het heel fijn als u een waardering geeft op [www.Zorgkaartnederland.nl](http://www.Zorgkaartnederland.nl). Daarmee helpt u toekomstige cliënten bij het maken van een keuze voor een zorgaanbieder (Tip: op [www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht](http://www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht) ziet u hoe u ons makkelijk kunt vinden op Zorgkaart Nederland).
- U kunt uw compliment ook op onze website kwijt: [www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht](http://www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht). We sturen die dan direct door naar het team.
- Maar u kunt natuurlijk ook het formulier hieronder gebruiken.

## Heeft u een klacht?

- U kunt uw klacht mailen naar: [klachten@careyn.nl](mailto:klachten@careyn.nl)
- of bellen naar **06 239 46 747**
- U kunt ook het webformulier invullen op [www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht](http://www.careyn.nl/careyn-kwaliteit/compliment-of-klacht).
- Maar u kunt ook dit formulier gebruiken of een brief schrijven.

## Uw gegevens

Naam: .....  
Adres: .....  
Postcode/Woonplaats: .....  
Telefoonnummer: .....  
E-mail: .....

## Gegevens cliënt

*(als u voor iemand anders reageert)*

Naam: .....  
Adres: .....  
Postcode/Woonplaats: .....  
Telefoonnummer: .....  
E-mail: .....

Reactie gaat over:  Klacht  Compliment  Tip

Datum: .....

Omschrijving: .....

*(vervolg op achterzijde)*