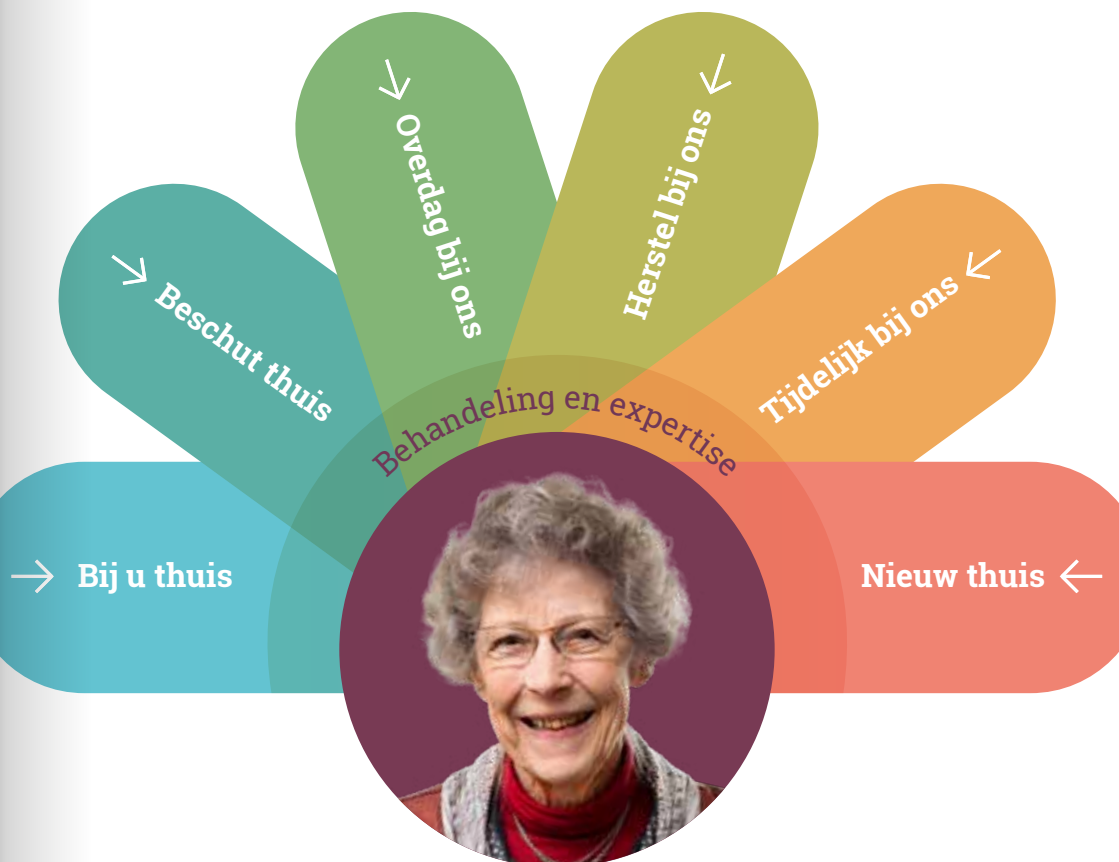




Klachten

Een klacht indienen, verbeteruggesties doen of een compliment geven



- ZorgSpectrum helpen om zorg- en dienstverlening te verbeteren
- Samen tot een oplossing komen
- Onafhankelijke klachtenfunctionaris
- Externe klachtencommissie

Een klacht indienen, verbetersuggesties doen of een compliment geven



Bij ZorgSpectrum voeren we onze zorg- en dienstverlening zo zorgvuldig mogelijk uit. Of u nu onze zorg ontvangt bij u thuis, tijdelijk bij ons verblijft, een nieuw thuis bij ons heeft of behandeling krijgt van ons team Behandeling en expertise. We willen u zo goed mogelijk ondersteunen. Daarbij kan het zijn dat u ergens heel tevreden over bent of dat het beter kan. Zeker als het beter kan, stellen we het zeer op prijs als u dit met ons bespreekt. We willen graag leren van feedback. Door ons te vertellen wat er anders of beter kan, of wat u juist waardeert, kunnen wij onze zorg- en dienstverlening verbeteren.

→ Bij wie kan ik een klacht indienen?

Wanneer u een klacht heeft, kunt u dit op verschillende manieren kenbaar maken. U bent vrij om te kiezen wat het beste bij u past. Uw mantelzorger of familielid mag op eigen initiatief of namens u ook een klacht indienen.

Als u een klacht heeft, kunt u terecht bij:

1. De medewerker over wie u niet tevreden bent. U kunt deze persoon aanspreken op zijn/haar gedrag en samen tot een oplossing komen.
2. Een directe collega van de medewerker waar u niet tevreden over bent.
3. De leidinggevende van de afdeling als u een klacht heeft over een medewerker of een geleverde dienst.
4. Een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Het kan ook zijn dat u een formele klacht heeft. Dit zijn klachten die meer tijd vergen om naar tevredenheid van betrokken partijen op te lossen. Formele klachten kunt u indienen bij de klachtenfunctionaris, de Raad van Bestuur of bij de externe klachtencommissie.

→ Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en kan u op verschillende manieren ondersteunen. Samen met haar kunt u de klacht formuleren en afspreken hoe de klacht verder wordt behandeld. De klachtenfunctionaris behandelt uw klachten vertrouwelijk en altijd in samenspraak met u. Daarnaast worden alle klachten anoniem geregistreerd. Zo kunnen wij onze zorg- en dienstverlening verbeteren of aanpassen.

Contactgegevens

Klachtenfunctionaris

Klachtenfunctionaris Karin Somhorst

Telefoon: 06-24711086

Email: karin@the-lighthouse.nl

→ Raad van Bestuur

Als u uw klacht voor een oordeel liever wilt voorleggen aan de Raad van Bestuur van ZorgSpectrum, dan kan dit uitsluitend schriftelijk of per e-mail. De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het formuleren van uw vraag.

Contactgegevens

Raad van Bestuur

Raad van Bestuur ZorgSpectrum
Postbus 1175, 3430 BD Nieuwegein

Email bestuurssecretariaat:

j.vankerkhoff@zorgspectrum.nl

→ Externe klachtencommissie

Het is ook mogelijk om een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht (KVVU) als het gaat over een klacht in het kader van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de zorg (Wkkgz). Op www.kvvu.nl/klachtenprocedure kunt u lezen met wat voor soort klachten u hier terecht kunt. De KVVU is een externe klachtencommissie waarbij ZorgSpectrum is aangesloten. De leden van deze commissie zijn niet in dienst van ZorgSpectrum of de andere aangesloten zorginstellingen. De klachtencommissie doet dan ook onafhankelijk en onpartijdig onderzoek naar uw klacht. Uw klacht kunt u uitsluitend schriftelijk indienen. Er zijn geen kosten aan verbonden.

Contactgegevens

Externe klachtencommissie

De Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht is te bereiken:

Via het klachtenformulier op de

website: www.kvvu.nl

Via e-mail: info@kvvu.nl

Via post: Klachtencommissie

Verzorging en Verpleging Utrecht
p/a Centraal Bureau AxionContinu
Beneluxlaan 922, 3526 KJ Utrecht

Een klacht in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) kan ingediend worden bij de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Deze commissie behandelt uitsluitend klachten over onvrijwillige zorg. De leden van deze commissie zijn niet in dienst van ZorgSpectrum of andere aangesloten zorginstellingen. De klachtencommissie doet dan ook onafhankelijk en onpartijdig onderzoek naar uw klacht. Uw klacht kunt u uitsluitend schriftelijk indienen via de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.

→ Cliëntenvertrouwenspersoon Wzd

Wanneer u een psychogeriatrische aandoening heeft (zoals dementie), kunt u ondersteuning krijgen van een cliëntenvertrouwenspersoon. Dit recht is geregeld in de Wet zorg en dwang, die sinds 1 januari 2020 van kracht is. Deze wet regelt uw rechten als u een psychogeriatrische aandoening heeft en te maken heeft met onvrijwillige zorg of gedwongen opname. Bij vragen of klachten hierover hebben zowel u als uw vertegenwoordiger recht op ondersteuning van een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon. Deze cliëntenvertrouwenspersoon, die niet in dienst is bij ZorgSpectrum, kan u op verschillende manieren ondersteunen. Zij luistert naar uw verhaal, helpt u om uw vraag of klacht te verhelderen en

verwijst zo nodig door. De cliëntenvertrouwenspersoon geeft informatie en uitleg over uw rechten binnen de Wet zorg en dwang, ondersteunt u bij het zoeken naar oplossingen voor uw vraag of klacht en kan desgewenst ondersteunen bij het schrijven van een klachtbrief, of meegaan naar gesprekken waar de klacht besproken wordt. De ondersteuning die u krijgt is gratis.

Contactgegevens

cliëntenvertrouwenspersoon

Woont u in Nieuwegein of Houten?

Cliëntenvertrouwenspersoon:

Yasmina Youjil

Telefoon: 06-40878060

E-mail: [y.youjil@](mailto:y.youjil@zorgstemvertrouwenspersonen.nl)

[zorgstemvertrouwenspersonen.nl](mailto:y.youjil@zorgstemvertrouwenspersonen.nl)

U kunt ook contact opnemen met

Zorgstem

Telefoon: 088-6781000

E-mail: [info@](mailto:info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl)

[zorgstemvertrouwenspersonen.nl](mailto:info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl)

Woont u in Vianen?

Cliëntenvertrouwenspersoon:

Esther Meppelink

Telefoon: 06-51912129

E-mail: [esthermeppelink@](mailto:esthermeppelink@zorgbelangcvp.nl)

[zorgbelangcvp.nl](mailto:esthermeppelink@zorgbelangcvp.nl)

Adviespunt Zorgbelang is ook bereikbaar via

Telefoon: 088-9294099

Digitaal formulier:

[www.adviespuntzorgbelang.nl/](http://www.adviespuntzorgbelang.nl/formulier-wet-zorg-en-dwang)

[formulier-wet-zorg-en-dwang](http://www.adviespuntzorgbelang.nl/formulier-wet-zorg-en-dwang)

www.adviespuntzorgbelang.nl

→ Wanneer wordt mijn klacht behandeld?

We streven ernaar om zo spoedig mogelijk samen met u tot een oplossing te komen. Sommige klachten zijn informeel en snel opgelost, maar het kan ook zijn dat een klacht ingewikkelder is en de behandeling ervan meer tijd vergt. In de klachtenregeling op onze website www.zorgspectrum.nl kunt u zien wat de regels zijn omtrent het indienen en behandelen van klachten. Klik in het menu van onze website op 'Maak kennis' en klik vervolgens op 'Cliënttevredenheid'.

→ Niet tevreden over de behandeling?

Wordt uw klacht niet naar tevredenheid of binnen de afgesproken termijn behandeld? Dan is er sprake van een geschil. Een geschil kunt u per post of via het (online) klachtenformulier kenbaar maken bij de landelijke Geschillencommissie. Deze commissie doet uitspraak in de vorm van een bindend advies. In het geval van schade heeft De Geschillencommissie beperkte bevoegdheid om een schadebedrag toe te kennen.

Meer informatie is te vinden op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/>

Voor de behandeling van een geschil door De Geschillencommissie worden kosten bij u in rekening gebracht. Wordt u in het gelijk gesteld, dan betaalt de zorgaanbieder deze kosten.

Contactgegevens

Geschillencommissie

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Telefoon: 070-3105310

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/>

→ Complimenten

Als u ergens tevreden over bent, horen wij dat natuurlijk ook graag. Bijvoorbeeld over het contact met een medewerker of over de kwaliteit van de zorg die u van ons ontvangt. Ook ideeën voor verbetering van de zorg of service kunt u aan ons laten weten. De waardering die wij ontvangen van cliënten of familieleden is voor ons een extra stimulans om te blijven werken aan uw tevredenheid.



Verras ons met een compliment, idee of suggestie via:

Zorgkaart Nederland:

www.zorgkaartnederland.nl

Facebook:

www.facebook.com/zorgspectrum

E-mail:

info@zorgspectrum.nl

Brief:

ZorgSpectrum, t.a.v. afdeling K&M/
communicatie

Postbus 1175

3430 BD Nieuwegein



Meer informatie?

Voor meer informatie over het indienen van klachten, complimenten of verbeteropmerkingen, kunt u onze website raadplegen.

Ga naar www.zorgspectrum.nl, klik in het menu op 'Maak kennis' en klik vervolgens op 'Cliënttevredenheid'.

- T: 030-6575045
- M: klantadvies@zorgspectrum.nl
- www.zorgspectrum.nl

Onze drijfveren

Samen

Betrokken

Professioneel

Zo werkt ZorgSpectrum

Hier staan we voor

Samen meer mogelijk

Wij willen samen invulling geven aan de verbinding met onze klanten, mantelzorgers, collega's, vrijwilligers, samenwerkingspartners en samenleving. Met elkaar ondersteunen wij mensen om het heft in eigen hand te nemen voor een betekenisvol leven. Samen sta je sterk. Samen kun je meer bereiken, meer delen en nog sterker verder. Dit samenspel maken we waar vanuit een organisatiecultuur waarin onze drie kernwaarden Samen, Betrokken en Professioneel op elk niveau tot bloei komen.

Hier gaan we voor

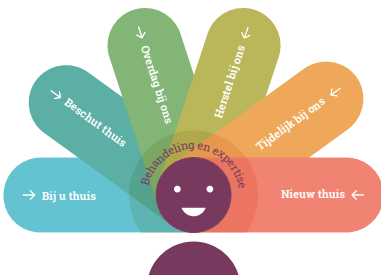


Onze ambitie is het bieden van de beste ondersteuning dicht bij de klant. Dat doen we met oog voor wat iemand zelf nog wil en kan.

Onze klanten zijn mensen die te maken krijgen met verlies aan vaardigheden en lichamelijk functioneren. Met aandacht voor hun eigen leefstijl sluiten wij aan bij persoonlijke ondersteuningswensen. Dat doen we vanuit respect voor eigenheid en persoonlijke kracht. Met waarde voor elkaar en interesse in ieders cultuur.

Het vakmanschap dat wij inzetten, komt voort uit wetenschappelijke onderbouwing én samen leren. Als lerende organisatie willen wij onze professionals inspireren om zich permanent te ontwikkelen. Daarbij geloven wij in een krachtenbundeling van vrijwilligers en collega's uit verschillende generaties. Deze krachten versterken we niet alleen binnen onze teams. Ook daarbuiten werken we nauw samen met anderen. Zo bouwen we samen aan een gezonde organisatie en continuïteit van ondersteuning en behandeling voor onze klanten.

Zo doen we dat



Ieder mens is anders, iedere vraag is anders. Daarom bieden wij een breed spectrum aan passende ondersteuning en behandeling: op het juiste moment én op de juiste plek. De vele mogelijkheden variëren van lichte ondersteuning thuis tot intensieve zorg in een beschermde woonomgeving.