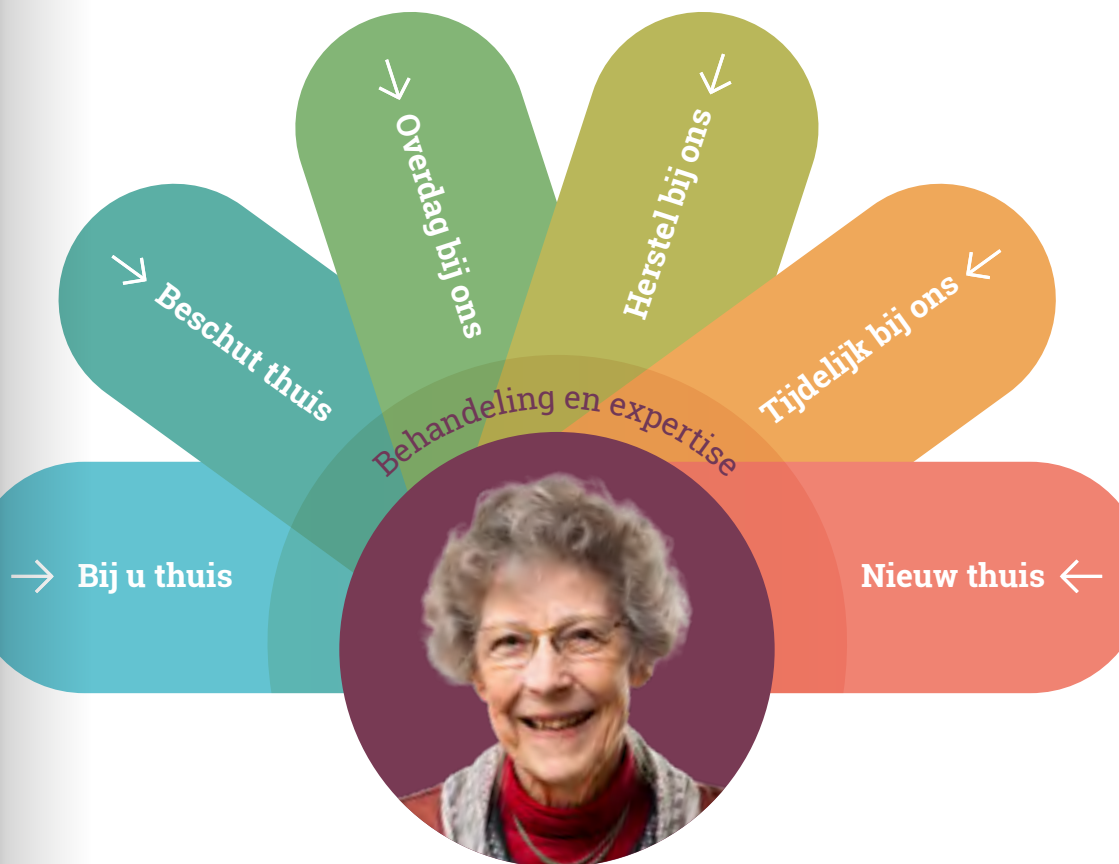




# Klachten

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 mantelzorgverzorger 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 of leidinggevende van de medewerker over wie u een klacht heeft.
3. 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  
Postbus 1175, 3430 BD Nieuwegein  
**Telefoon:** 06 5166 4426  
**Email:** [k.somhorst@zorgspectrum.nl](mailto:k.somhorst@zorgspectrum.nl)

### → Raad van Bestuur

Als u uw klacht voor een oordeel 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](mailto:j.vankerkhoff@zorgspectrum.nl)

### → Externe klachtencommissie

Het is ook mogelijk om een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht. Dit is een externe klachtencommissie waarbij ZorgSpectrum is aangesloten. 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. 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](http://www.kvvu.nl)

**Via e-mail:** [info@kvvu.nl](mailto:info@kvvu.nl)

**Via post:** Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht/p/a Centraal Bureau AxionContinu-Beneluxlaan 9223526 KJ Utrecht

Wanneer u een spoedeisende klacht heeft over een gedwongen opname of gedwongen zorg (Bopz-klachten) dan kunt u deze het beste indienen via het klachtenformulier op de website of via e-mail.

### → 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](http://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 [www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/](http://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

[www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/](http://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/)

*“ Door feedback kunnen we onze zorg- en dienstverlening verbeteren. ”*





Verras ons met een compliment, idee of suggestie via:

### → 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.

#### **Zorgkaart Nederland:**

[www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl)

#### **Facebook:**

[www.facebook.com/zorgspectrum](http://www.facebook.com/zorgspectrum)

#### **E-mail:**

[info@zorgspectrum.nl](mailto: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 verbeter-suggesties, kunt u onze website raadplegen. Ga naar [www.zorgspectrum.nl](http://www.zorgspectrum.nl), klik in het menu op 'Maak kennis' en klik vervolgens op 'Cliënttevredenheid'.

→ T: 030-6575045

→ M: [klantadvies@zorgspectrum.nl](mailto:klantadvies@zorgspectrum.nl)

→ [www.zorgspectrum.nl](http://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

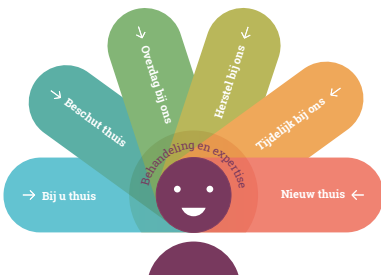


Onze ambitie is het bieden van de beste ondersteuning dicht bij de klant. Dat doen we met oog voor wat iemand zelf nog wil en kan.

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.