

Samen werken we aan uw welzijn

Heeft u een compliment of klacht?



ZORGCENTRA
De Betuwe

Bij Zorgcentra De Betuwe voeren we onze zorg- en dienstverlening zo zorgvuldig mogelijk uit. Daarbij kan het gebeuren dat u ergens heel tevreden over bent of juist niet. Als dat gebeurt, dan stellen we het zeer op prijs als u dat met ons bespreekt. Want alleen als u ons vertelt wat u waardeert of wat er anders of beter kan, zijn wij in staat om onze zorg- en dienstverlening echt te verbeteren.

Heeft u een klacht?

U kunt op verschillende manieren uw klacht kenbaar maken. U bent vrij om te kiezen wat het beste bij u past. Uw mantelzorger of contactpersoon mag ook namens u een klacht indienen. U kunt de persoon over wie u niet tevreden bent zelf op zijn of haar gedrag aanspreken en samen tot een oplossing komen. U kunt uw klacht ook bespreken met een directe collega van de medewerker over wie u niet tevreden bent.

Kan ik bij een onafhankelijk persoon terecht?

Als u uw klacht liever kenbaar maakt bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris, dan kan zij u op verschillende manieren ondersteunen. Samen 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.

Deel uw klacht,
compliment of
suggestie!



Bovendien worden alle klachten anoniem geregistreerd, zodat wij hiermee onze zorg- en dienstverlening kunnen verbeteren of aanpassen.

Klachtenfunctionaris Karin Somhorst

M: 06 - 24 71 10 86 (maandag - vrijdag)

E: karin@the-lighthouse.nl

Klachten in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd)

Een cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt kan een klacht in het kader van de Wzd indienen. Een externe klachtencommissie beoordeelt de klachten. Zorgcentra De Betuwe is hiervoor aangesloten bij de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). U kunt uw klacht indienen via het directiesecretariaat. Het secretariaat zorgt dat uw klacht bij de KCOZ terechtkomt o.v.v. klacht Wzd. U kunt dit opsturen naar: Zorgcentra De Betuwe o.v.v. klacht Wzd, Postbus 225, 4100 AE Culemborg of via e-mail directiesecretariaat@zorgcentradebetuwe.nl.

Advies

Overweegt u om een Wzd-klacht in te dienen? Dan kunt u ook eerst contact opnemen met een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Deze heeft onder meer de taak om cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden te adviseren en bij te staan bij het doorlopen van de klachtenprocedure. Zij werken onafhankelijk van Zorgcentra De Betuwe en nemen zelf geen klachten in behandeling. Wij hebben een samenwerkingsafspraken met Stemgever. Meer informatie en contactgegevens vindt u op zorgcentradebetuwe.nl/leveninvrijheid

Klachtenafhandeling

Wordt uw klacht niet naar tevredenheid of binnen de afgesproken termijn afgehandeld? Dan is er sprake van een

geschil. U kunt een geschil schriftelijk of via e-mail kenbaar maken bij De Geschillencommissie. Die doet uitspraak in de vorm van een bindend advies. De Geschillencommissie is, in het geval van schade, slechts beperkt bevoegd om een schadebedrag toe te kennen. Kijk voor meer informatie op degeschillencommissie.nl. De Geschillencommissie brengt kosten in rekening. De volledige klachten- en geschillenregeling vindt u op onze website. Of scan de QR-code op de achterzijde.

De Geschillencommissie - Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, T. 070 - 310 5 310

Complimenten

Als u ergens tevreden over bent, horen we dat natuurlijk ook graag. Bijvoorbeeld over het contact met een medewerker of over de kwaliteit van de zorg of dienstverlening die u van ons ontvangt. Ook als u ideeën hebt voor verbetering laat het ons dan weten. De waardering die wij ontvangen van cliënten en/of hun naasten is een extra stimulans om te blijven werken aan uw tevredenheid! Verras ons met een compliment of idee:

- Servicecentrum Zorgcentra De Betuwe:
0800 - 77 33 444 of info@zorgcentradebetuwe.nl
- Vul een reactieformulier in via zorgcentradebetuwe.nl
- Stuur een brief naar Zorgcentra De Betuwe,
o.v.v. compliment, Postbus 225, 4100 AE Culemborg



ZORGCENTRA
De Betuwe

Zorgcentra De Betuwe levert zorg en diensten aan cliënten die thuis wonen, (tijdelijk) in onze zorgcentra of in een van onze aanleunwoningen. Meer informatie vindt u op zorgcentradebetuwe.nl. Of bel gratis naar het Servicecentrum 0800 – 77 33 444 of mail naar info@zorgcentradebetuwe.nl.

LOCATIES

- Oranjehof, Kasteellaan 1, 4116 DJ Buren
- Beatrix, Beatrixstraat 20, 4101 HK Culemborg
- Kulenburg, De Raaf 2, 4102 DA Culemborg
- De Betuwehoeve, Ed Hoorninkhof 1, 4103 VL Culemborg
- Huize Appenburg, Julianalaan 18, 6669 AG Dodewaard
- Steegakker, Steegakker 18, 6669 CZ Dodewaard
- De Bonenkamp, Stationsweg 31, 4054 HA Echteld
- Blommeland, Blommeland 14, 4033 JL Lienden
- De Valentijn, Saffatinstraat 84, 4021 HN Maurik
- Elim, Bartus van der Walstraat 2, 4051 AK Ochten
- Lingewarde, Gasthuislingelaan 2, 4002 AG Tiel

Zorgcentra De Betuwe

Postbus 225, 4100 AE Culemborg

0800 – 77 33 444 (gratis)

info@zorgcentradebetuwe.nl

www.zorgcentradebetuwe.nl



*Bekijk de
klachtenregeling*

Verrassend veel meer dan wonen!