



**Heeft u een compliment  
of klacht?**

**Samen werken we aan uw welzijn**



ZORGCENTRA  
**De Betuwe**

# Heeft u een compliment of klacht?

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

## Ik heb een klacht, wat kan ik doen?

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

bespreken met een directe collega van de medewerker of vrijwilliger over wie u niet tevreden bent.

## Kan ik ook bij een onafhankelijk persoon terecht?

Ja, u kunt uw klacht ook kenbaar maken bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Zij kan 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. Bovendien worden alle klachten anoniem geregistreerd, zodat wij hiermee onze zorg- en dienstverlening kunnen verbeteren of aanpassen.

### Onafhankelijke klachtenfunctionaris

**Karin Somhorst**

telefoon: 06 - 247 11 086 (maandag - vrijdag)

email: [karin@the-lighthouse.nl](mailto:karin@the-lighthouse.nl)



*Klachten  
worden  
vertrouwelijk  
behandeld*

## **Ik heb een klacht in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd), wat kan ik doen?**

Een cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt kan een klacht in het kader van de Wzd indienen. De wet schrijft voor dat klachten over onderwerpen die in de Wzd worden benoemd, moeten worden beoordeeld door een externe klachtencommissie.

Zorgcentra De Betuwe is hiervoor aangesloten bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Hebt u een klacht in het kader van de Wzd? U kunt uw klacht indienen bij ons directiesecretariaat.

Zij zorgen dat uw klacht bij de KCOZ terecht komt.

- U kunt uw klacht mailen naar [directiesecretariaat@zorgcentradebetuwe.nl](mailto:directiesecretariaat@zorgcentradebetuwe.nl), o.v.v. klacht Wzd
- U kunt uw brief met klacht opsturen naar:  
Zorgcentra De Betuwe, o.v.v. klacht Wzd, Postbus 225, 4100 AE Culemborg

## **Ik wil eerst graag advies, voor ik een klacht indien. Bij wie kan ik terecht?**

Overweegt u om een Wzd-klacht in te dienen?

Dan kunt u ook eerst contact opnemen met een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd heeft onder meer de taak om cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden te adviseren en bij

te staan bij het doorlopen van de klachtenprocedure. Zij nemen zelf geen klachten in behandeling. De cliëntenvertrouwenspersoon werkt onafhankelijk van Zorgcentra De Betuwe. Wij hebben een samenwerkingsafspraken met cliëntenvertrouwenspersonen van Adviespunt Zorgbelang. Meer informatie en contactgegevens vindt u op [www.zorgcentradebetuwe.nl/leveninvrijheid](http://www.zorgcentradebetuwe.nl/leveninvrijheid)

## **Mijn klacht wordt niet binnen de afgesproken termijn afgehandeld, wat nu?**

Wordt uw klacht niet 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 Landelijke 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.

Zie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) voor uitgebreide informatie en zoek op zorginstellingen. Voor de behandeling van een geschil door De Geschillencommissie worden kosten in rekening gebracht.

### **De Geschillencommissie**

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoon 070 - 310 5 310

## Kan ik ook een compliment aan Zorgcentra De Betuwe geven?

Uiteraard, als u ergens tevreden over bent, dan horen we dat natuurlijk graag. Bijvoorbeeld over het contact met een medewerker of over de kwaliteit van de zorg of dienstverlening die u ontvangt. Ook als u ideeën hebt voor verbetering van de zorg of service, laat het ons dan 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:

- [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl)
- [Facebook.com/zorgcentradebetuwe](https://www.facebook.com/zorgcentradebetuwe)
- Servicecentrum Zorgcentra De Betuwe:  
0800 - 77 33 444 of [info@zorgcentradebetuwe.nl](mailto:info@zorgcentradebetuwe.nl)
- Vul een reactieformulier in op [www.zorgcentradebetuwe.nl](http://www.zorgcentradebetuwe.nl)
- Stuur een brief naar Zorgcentra De Betuwe, o.v.v. complimenten, Postbus 225, 4100 AE Culemborg

*Verras ons met  
een compliment,  
idee of suggestie*





ZORGCENTRA  
**De Betuwe**

### **Zorgcentra De Betuwe**

Postbus 225, 4100 AE Culemborg

0800 – 77 33 444 (gratis)

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

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

**Zorgcentra De Betuwe levert zorg en diensten – variërend van dienstverlening aan huis tot intensieve verpleeghuiszorg – aan cliënten die thuis wonen, in een woning met zorg, in onze zorgcentra of in een zorgappartement.**

Meer informatie over het zorg en dienstenaanbod van Zorgcentra De Betuwe kunt u vinden op [www.zorgcentradebetuwe.nl](http://www.zorgcentradebetuwe.nl). U kunt ook bellen met het gratis telefoonnummer van het Servicecentrum: 0800 – 77 33 444 of mailen naar: [info@zorgcentradebetuwe.nl](mailto: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
- **Troelstrahof**  
Troelstrahof 5, 4102 EP Culemborg
- **Huize Appelenburg**  
Julianalaan 18, 6669 AG Dodewaard
- **De Valentijn**  
Saffatinstraat 84, 4021 HN Maurik
- **Elim**  
Bartus van der Walstraat 2,  
4051 AK Ochten
- **Lingewaarde**  
Gasthuislingelaan 2, 4002 AG Tiel

**Zorgcentra De Betuwe: verrassend veel meer dan wonen!**