

Heeft u een compliment  
of klacht?  
Samen werken we aan uw welzijn

Verrassend veel meer dan wonen!

## 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.

### Heeft u een klacht?

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

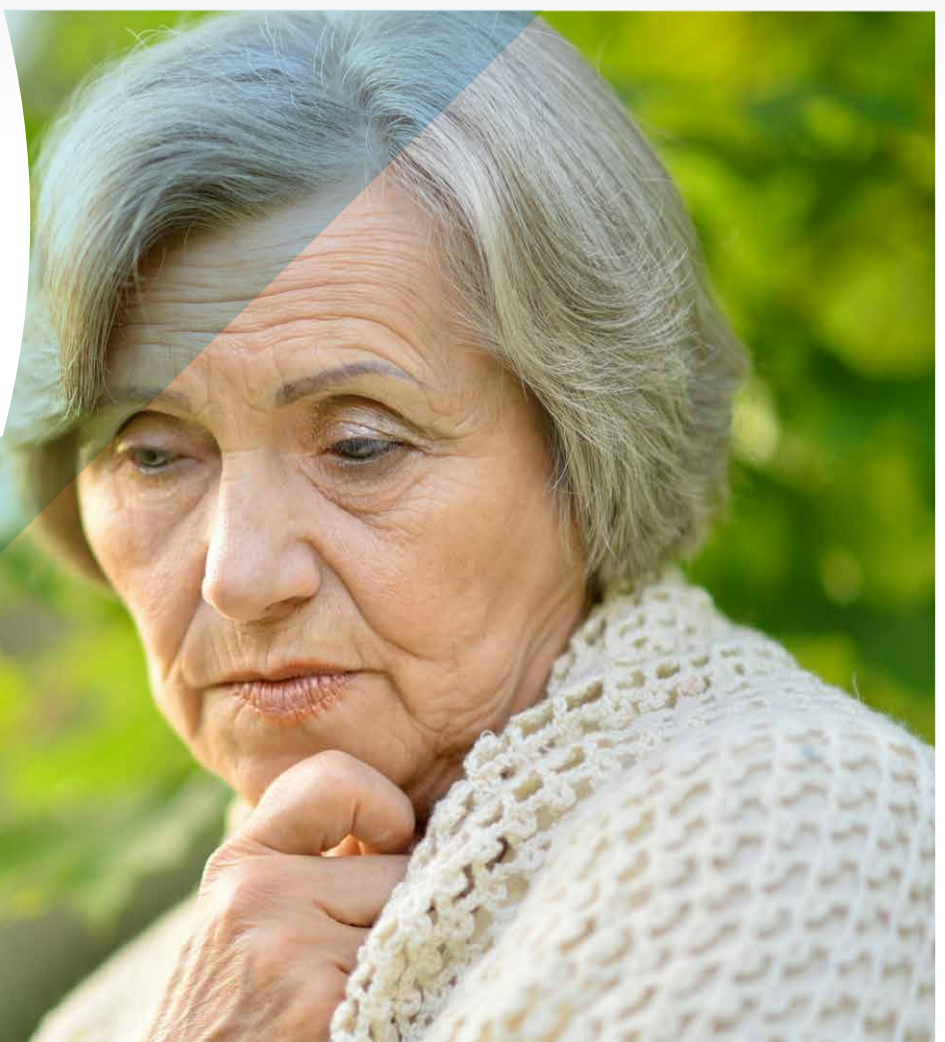
gedrag aanspreken en samen tot een oplossing komen. U kunt uw klacht ook bespreken met een directe collega van de medewerker over wie u niet tevreden bent.

### Klachtenfunctionaris

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

**Klachtenfunctionaris Karin Somhorst**  
telefoon: 06 - 247 11 086 (maandag - vrijdag)  
email: [karin@the-lighthouse.nl](mailto:karin@the-lighthouse.nl)

*Klachten  
worden  
vertrouwelijk  
behandeld*



## Klachtencommissie

U kunt ook een formele klacht indienen bij de externe Klachtencommissie van de Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen (SKGN), waarbij Zorgcentra De Betuwe is aangesloten. U kunt zich rechtstreeks wenden tot deze klachtencommissie. Als u daar prijs op stelt, kan de klachtenfunctionaris u helpen bij het formuleren van de klacht.

Een klacht gericht aan de externe klachtencommissie kunt u uitsluitend schriftelijk indienen. U vermeldt daarbij in ieder geval uw naam, adres en een korte, duidelijke omschrijving van de klacht. Indien van toepassing vertelt u ook over wie u een klacht heeft en wat u van de klachtencommissie verwacht. Voor informatie en het klachtenreglement van de Klachtencommissie: <http://www.skgn.nl>.

Voor de behandeling van een klacht door de klachtencommissie worden geen kosten in rekening gebracht.

### Klachtencommissie SKGN

Secretaris mevrouw mr. B. Bouman  
Postbus 31071  
6503 CB Nijmegen  
telefoon: 06 - 221 84 584 (maandag - vrijdag)  
email: [klachtencommissie@skgn.nl](mailto:klachtencommissie@skgn.nl)

## Landelijke Geschillencommissie

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 Geschillencommissie. Die doet uitspraak in de vorm van een bindend advies. De Geschillen-

commissie 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

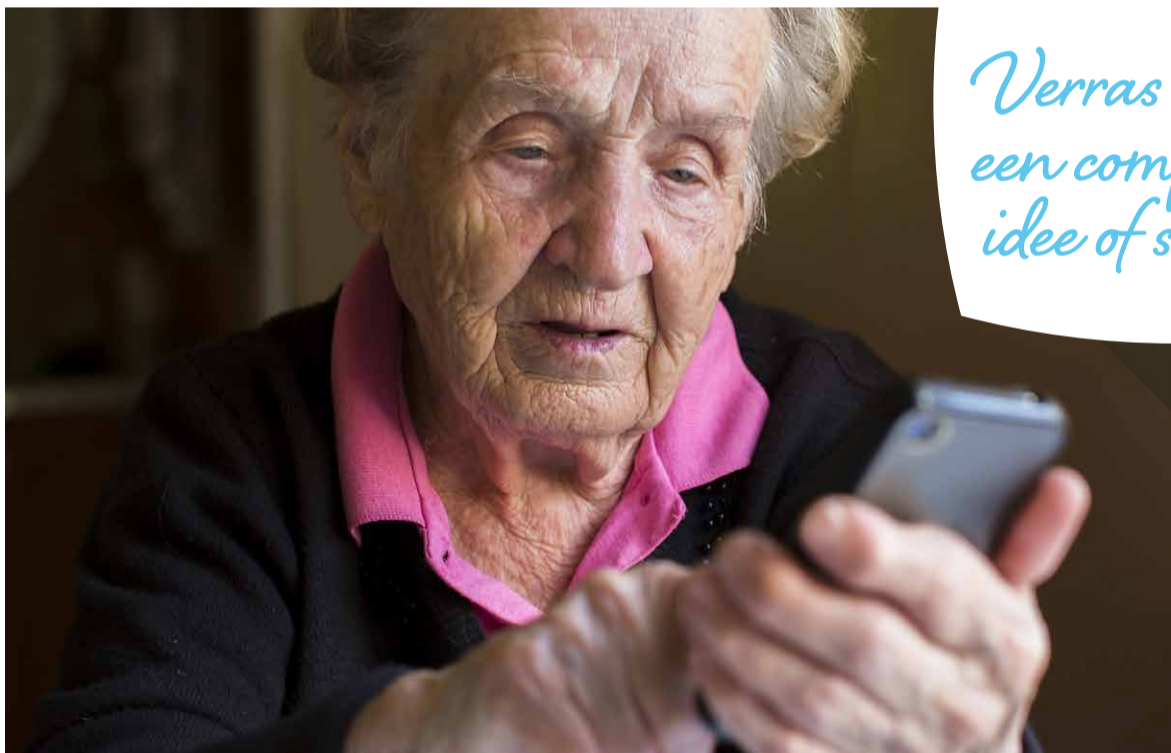
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
telefoon: 070 - 310 5 310

## 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 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@stzdb.nl](mailto:info@stzdb.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 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@stzdb.nl](mailto:info@stzdb.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
- **Lingewarde**  
Gasthuislingelaan 2, 4002 AG Tiel

### Zorgcentra De Betuwe

Postbus 225, 4100 AE Culemborg  
0800 - 77 33 444 (gratis)  
[info@stzdb.nl](mailto:info@stzdb.nl)  
[www.zorgcentradebetuwe.nl](http://www.zorgcentradebetuwe.nl)

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