



Vraag of
klacht?

► Heeft u vragen,
tips of een klacht
over onze zorg- en/
of dienstverlening?

—
Vivium helpt u verder



Vragen of klachten?

Wij doen ons uiterste best om de zorg naar tevredenheid uit te voeren en hiermee te zorgen voor een plezierige, veilige woonomgeving. Als u toch een klacht of opmerking heeft, lossen we dit graag - samen met u - zo goed mogelijk op. Dat geeft ons ook weer de mogelijkheid om onze zorg en/of dienstverlening waar nodig te verbeteren. Wij nemen uw klacht dan ook zeer serieus en informeren u hierbij graag over de mogelijkheden om uw klacht te uiten.

Wat is een klacht?

Bij een klacht gaat het om zaken die volgens u anders hadden moeten of anders hadden gekund. Het gaat daarbij niet alleen om fouten in de zorg en/of behandeling, zoals het toedienen van verkeerde medicijnen. Het kan ook zijn dat er in het contact met de hulpverlener dingen anders lopen dan u had verwacht of had gehoopt of wanneer er in de organisatie dingen misgaan.

Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend door cliënten (bewoners) of hun vertegenwoordigers, of door nabestaanden van overleden cliënten.

Heeft u nog vragen?

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen? Dan kunt u contact opnemen met de medewerkers klantcontact Zorgeloos wonen via telefoonnummer 035 - 692 80 83 of per e-mail klantcontactOA@vivium.nl.

Mogelijkheden

Er zijn verschillende mogelijkheden om uw klacht kenbaar te maken bij een van de volgende Zorgeloos wonen-locaties:

De Gooise Warande
Mezenlaan 19
1403 BR Bussum

Godelinde
Jozef Israëlslaan 1
1401 CM Bussum

Johanneshove
Eemnesserweg 42
1251 ND Laren

Oversingel
Hugo de Grootlaan 30
1381 DE Weesp

Torenhof
Torenlaan 22
1261 GD Blaricum

De verschillende mogelijkheden om uw klacht kenbaar te maken zijn:

1. Bespreken van uw klacht met de betrokken medewerker(s), eerst verantwoordelijk medewerker of manager
2. Ondersteuning en bemiddeling door de Klachtenfunctionaris
3. Indienen van uw klacht bij de Raad van Bestuur of de externe Klachtencommissie

In gesprek

met medewerker of manager

U kunt uw klacht altijd het beste eerst bespreken met de betrokken personen of eerst verantwoordelijk medewerker. Afhankelijk van de aard van de klacht is dit de eerst verantwoordelijk medewerker van het zorgteam, de facilitaire of technische dienst in de locatie.

Wanneer een klacht op een misverstand berust, kan dit door een gesprek vaak eenvoudig worden opgelost. Het is niet altijd gemakkelijk uw klacht met de medewerker(s) te bespreken. Daarom volgen hier enkele tips die u kunnen helpen:

- Bespreek uw onvrede zo snel mogelijk. Hoe langer u wacht, hoe moeilijker het wordt.
- Soms helpt het om van tevoren op te schrijven waarover u wilt praten en wat u met uw gesprek wilt bereiken (zoals: excuses of weten wat er precies gebeurd is).
- Wanneer u erg geëmotioneerd bent, kunt u de zaak misschien beter een paar dagen laten bezinken.
- Wanneer u daar behoefte aan heeft, kunt u iemand meenemen ter ondersteuning, bijvoorbeeld een familielid of een kennis. Als u dit de betrokkenen vooraf laat weten, voelen zij zich niet overvallen. Wees bereid om samen tot een oplossing te komen en geef de medewerker(s) de kans de zaken te herstellen.

Kunt of wilt u uw klacht niet bespreken met de verantwoordelijk medewerker? Dan kunt u contact opnemen met zijn of haar manager. Contactgegevens kunt u opvragen bij de medewerkers klantcontact Zorgeloos wonen via telefoonnummer 035 - 692 80 83 of per e-mail klantcontactOA@vivium.nl.

Klachtenfunctionaris

Ondersteuning door de klachtenfunctionaris

Wanneer u een gesprek met medewerkers of een manager moeilijk vindt, of als het gesprek niet tot een oplossing heeft geleid, dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is aangesteld zodat u, strikt vertrouwelijk en in alle rust, uw klacht kunt bespreken. Vervolgens zal de klachtenfunctionaris samen met u bekijken wat voor u de beste oplossing is van uw klacht. Dit kan een bemiddelingsgesprek zijn samen met u en de medewerker(s). In dit gesprek zal de klachtenfunctionaris bemiddelen tussen u en de betrokken medewerker(s), de vertrouwensrelatie herstellen als dat mogelijk is en eventueel afspraken maken over de wijze waarop in de toekomst verder kan worden gegaan. De klachtenfunctionaris helpt ook wanneer u de klacht extern wilt laten behandelen. Bijvoorbeeld door informatie te geven over de procedure bij de Klachtencommissie, hulp te bieden bij het schrijven van een klachtbrief, of advies te geven bij het voorbereiden van een gesprek. De interne klachtenfunctionaris draagt er bovendien zorg voor dat de interne behandeling van uw klacht binnen 6 weken is afgerond.

De klachtenfunctionaris helpt ook wanneer u de klacht extern wilt laten behandelen. Bijvoorbeeld door informatie te geven over de procedure bij de Klachtencommissie, hulp te bieden bij het schrijven van een klachtbrief, of advies te geven bij het voorbereiden van een gesprek. De interne klachtenfunctionaris draagt er bovendien zorg voor dat de interne behandeling van uw klacht binnen 6 weken is afgerond.

Contact klachtenfunctionaris

U kunt de contactgegevens van de klachtenfunctionaris vinden op www.vivium.nl/klachten of opvragen bij de medewerkers klantcontact Zorgeloos wonen via telefoonnummer 035 - 692 80 83 of per e-mail klantcontactOA@vivium.nl.

Tenslotte

Raad van Bestuur of externe Klachtencommissie

Wanneer er na tussenkomst van de klachtenfunctionaris voor u nog geen oplossing naar tevredenheid is gevonden, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Raad van Bestuur van Vivium Zorggroep of de externe onafhankelijke klachtencommissie.

Contactgegevens

Raad van Bestuur Vivium Zorggroep
Postbus 406
1270 AK Huizen

of

Klachtencommissie van de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling
Cornelis Schellingertlaan 30
3703 SH Zeist
E-mail: edith.hageman@gmail.com
Mobiel: 06 15 415 815

Meer informatie over het indienen van een klacht

Meer informatie over het indienen van een klacht kunt u vinden op www.vivium.nl/klachten.

Mocht u nog vragen hebben, neem dan gerust contact op met de medewerkers Klantcontact Zorgeloos wonen via telefoonnummer 035 - 692 80 83 of per e-mail klantcontactOA@vivium.nl.

Vivium Zorggroep helpt mensen om hun eigen leven te blijven leiden, in elke levensfase. Zo gezond, vitaal en zelfstandig mogelijk. Ook ondersteunen we partners en familie indien gewenst.

Wij geloven in de kracht van mensen. Onze klanten en hun naasten weten zélf het beste welke ondersteuning ze nodig hebben. Wij luisteren en werken samen aan een oplossing die past. Of het nu gaat om zelfstandig wonen, revalidatie, goede zorg, een passende woonsituatie of plezierig leven: Vivium helpt mensen verder.

Klachtenregeling Vivium Zorgeloos wonen
Versie september 2017

Bel naar (035) 6 924 924
Of kijk op www.vivium.nl

Vivium Zorggroep
Postbus 406
1270 AK Huizen

