



Welkom in  
uw nieuwe  
thuis!

## ► Belangrijke informatie over wonen in De Zandzee

Wij verzoeken u om deze brochure zorgvuldig door te lezen. In deze brochure geven wij u belangrijke informatie over wonen en leven in De Zandzee en over onze kijk op de zorg voor mensen met dementie.

—

Vivium helpt u verder

## Inhoudsopgave

<b>Welkom in Vivium De Zandzee!</b> .....	<b>2</b>
<b>Uw nieuwe omgeving</b> .....	<b>2</b>
Uw woning .....	2
Open huis .....	2
Sleutels.....	3
Veiligheid .....	3
Eten en drinken.....	3
Winkel .....	3
Leefplezier en Zingeving in De Zandzee.....	4
Kapper en pedicure.....	4
Medewerkers.....	4
Vrijwilligers.....	4
Een schoon appartement.....	4
Kleding en persoonlijke bezittingen.....	5
<b>Zorg</b> .....	<b>5</b>
Zorgindicatie .....	5
Cliëntportaal – PUUR. van jou .....	5
IMoz .....	6
Zorg rond het levenseinde.....	6
<b>Aanvullende diensten en producten</b> .....	<b>6</b>
Alarmering .....	6
Postbezorging .....	6
Vervoer .....	6
<b>Belangrijk om te weten</b> .....	<b>7</b>
Verzekeringen .....	7
Geldig identiteitsbewijs .....	7
Huisregels.....	7
Persoonsgegevens en uw privacy .....	7
Persoonsgegevens eerste contactpersoon.....	7
Einoplevering van appartement .....	8
Cliëntenraad.....	8
Giften .....	8
Vrienden van.....	8
Heeft u een klacht of opmerking? .....	8
Wij houden u graag op de hoogte!.....	9
<b>Heeft u nog vragen?</b> .....	<b>10</b>

## Welkom in Vivium De Zandzee!

U komt binnenkort te wonen in Vivium De Zandzee en we begrijpen dat dit een ingrijpende verandering voor u is. Er komt erg veel op u en uw familie af. Daarom zetten we alle informatie voor u op een rijtje.

Bij ieder onderwerp vindt u een link naar [www.vivium.nl](http://www.vivium.nl), waar u op het internet verder kunt lezen over dit onderwerp. Heeft u hierna nog vragen? Neemt u dan gerust even contact op met de Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV) van uw woning, telefonisch kan dit via de receptie.

### ***Uw nieuwe omgeving***

#### **Uw woning**

U woont in een appartement met een eigen sanitaire ruimte en een keukenblok. Een aantal standaard inventarisgoederen is aanwezig: een hoog/laag bed (eigen bed niet toegestaan), een koelkast, gordijnrails en standaardverlichting in de badkamer, de hal en bij het keukenblok. U tekent een opleveringsformulier voor ontvangst van uw appartement.

Houdt bij het inrichten van het appartement rekening met de volgende richtlijnen voor veiligheid en hygiëne.

- De kamers zijn in een neutrale kleur geschilderd en voorzien van een gladde vloer. Het is niet toegestaan om zelf te schilderen of te behangen.
- U bent zelf verantwoordelijk voor de vitrage en gordijnen.
- Lampen in de kamer zijn door ons voorzien van led-verlichting. Eventuele sta-lampen en lampen op tafels zijn voor eigen rekening.
- Voor het ophangen van schilderijen en fotolijstjes gaat u naar de technische dienst. Zij kijken in overleg naar de mogelijkheden en helpen u verder. Het is niet toegestaan om zelf te boren in de muren.
- Als u dat wilt, kunt u ook een eigen televisie meenemen. Het installeren en instellen van de tv is voor eigen rekening. Mocht u er niet uitkomen, dan kan tegen betaling de technische dienst u assisteren.
- We raden af om losse vloerkleden te gebruiken, omdat deze een verhoogd risico op vallen en brand kunnen vormen.

Als u wilt kunt u ook een eigen telefoon met bijbehorend abonnement meenemen. De aansluiting is in het appartement aanwezig. Daarnaast heeft uw appartement een aansluiting voor kabeltelevisie. De kosten hiervan regelt u zelf met de kabelexploitant. Uw zonwering kunt u zelf bedienen.

Wilt u kritisch kijken naar de elektrische apparaten, verlengblokken en lampenstandaarden. Deze dienen van veilige kwaliteit te zijn volgens NEN3140 zodat er geen onveilige situaties kunnen ontstaan. Bij twijfel kunt u navraag doen bij de technische dienst van de locatie zodat zij hierin kunnen adviseren.

Het verzoek is om ook kritisch te kijken welke scherpe voorwerpen mee verhuizen naar onze locatie. Denk hierbij aan bestek zoals vleesmesses, aardappelschilmesjes maar ook gereedschap zoals schroevendraaiers. Dit kan onveilige situaties creëren bij onjuist gebruik, door uw naaste of een medebewoner.

#### **Open huis**

De Zandzee is een Open Huis. Dit betekent dat:

- de voordeur altijd open is en bewoners vrij in en uit kunnen lopen.
- we ernaar streven dat elke bewoner maximale bewegingsvrijheid heeft.
- bewoners vrij kunnen bewegen door de hele locatie.

- we de zelfstandigheid van bewoners beoordelen en we op maat in een klein multidisciplinair team met familie bespreken wat de opties zijn als de bewoner dit niet meer zelfstandig kan.
- we ook buiten in de omgeving herkenningspunten hebben gecreëerd middels een Vergeet-me-niet-pad en bewustwording stimuleren bij omwonenden.

### **Sleutels**

Bij uw verhuizing naar het appartement ontvangt u van de technische dienst de benodigde sleutels en evt. keycards. Hieraan zijn geen kosten of borg verbonden. U tekent voor ontvangst van de sleutels. Het is verboden om sleutels zelf te dupliceren. Wel is het mogelijk om tegen betaling extra sleutels en keycards van uw appartement bij te bestellen. Deze worden afgerekend bij de kassa van het restaurant. Het formulier en de bestelbon worden bij de receptie in een map bewaard. Bij verhuizing of overlijden ontvangt u dit bedrag retour bij inlevering van de sleutels.

### **Veiligheid**

Een groot aantal medewerkers is geschoold en getraind tot bedrijfshulpverlener. Zij weten wat er in noodsituaties moet gebeuren. Algemeen geldt dat u in uw appartement blijft en ramen en deuren gesloten houdt en wacht op verdere instructies.

Wij adviseren u niet te veel kostbaarheden en contant geld in uw appartement te hebben. Ook raden wij u aan uw deur altijd goed af te sluiten en niet voor iedereen de deur te openen.

### **Eten en drinken**

Vivium zorgt ervoor dat iedereen is voorzien van ontbijt en lunch. Wanneer u de maaltijd niet meer in uw eigen appartement kunt klaarmaken, kunt u hiervoor in de gezamenlijke huiskamer terecht. Ook is er de mogelijkheid om aan te schuiven bij de lunch in het restaurant.

U kunt elke avond genieten van een warme maaltijd in het restaurant. Elke etage in de Zandzee heeft een huiskamer voor bewoners met een ZZP 5 indicatie. Het is dan aan de bewoner om in de huiskamer of in het restaurant de maaltijden te nuttigen. De openingstijden staan bij het restaurant aangegeven. De maaltijd bestaat uit twee gangen. We proberen zoveel mogelijk rekening te houden met het seizoen. Het is vanzelfsprekend dat u, voor eigen rekening, een drankje bij uw maaltijd kunt gebruiken. Uiteraard zijn ook uw gasten van harte welkom. Zij kunnen tegen betaling een diner, lunch of drankje gebruiken. Wanneer u zelf een dag niet mee-eet, verzoeken wij u om dit door te geven aan een medewerker van het restaurant.

In de ochtend en middag serveren wij koffie en thee in ons restaurant of desgewenst in uw eigen appartement. Wilt u een drankje nuttigen, dan is dit voor eigen rekening. Dieetvoeding wordt alleen verstrekt op doktersvoorschrift.

Wilt u een keer een feestje vieren met familie en vrienden? Dan kunt u bij ons terecht voor het huren van ruimten en/of voor onze catering service. Vraag naar de mogelijkheden bij de eerste medewerker horeca. We zijn u graag van dienst.

➤ <https://www.vivium.nl/de-zandzee-restaurant>

### **Winkel**

In de huiswinkel bij het restaurant kunt u terecht voor versnaperingen voor in uw eigen appartement. Het gaat om aanvullingen of extra's boven op het basis pakket. De openingstijden zijn bij de winkel aangegeven.

### **Leefplezier en Zingeving in De Zandzee**

Houdt u van levensliederen en gezelligheid, kiest u voor een creatieve bezigheid of vindt u lichaamsbeweging belangrijk? Wat u ook kiest, deze activiteiten en sociale contacten buitenshuis zorgen voor extra kleur en zingeving van het dagelijks leven. Het Uitbureau organiseert wekelijks activiteiten en er worden regelmatig kerkdiensten gehouden. Er is een afwisselend programma samengesteld – voor ieder wat wils! Wij stemmen ons aanbod af op uw wensen en die van uw medebewoners. Bekijk u via de website onze actuele brochure voor meer informatie.

- [www.vivium.nl/de-zandzee-activiteiten-en-verenigingen](http://www.vivium.nl/de-zandzee-activiteiten-en-verenigingen)

### **Kapper en pedicure**

De Zandzee beschikt over een eigen kapsalon waar u gebruik van kunt maken. De kosten voor de kapper komen voor eigen rekening. De afspraak met de kapper maakt u zelf.

De Zandzee heeft een vaste pedicure die regelmatig langskomt voor de verzorging van uw voeten. U kunt zelf een afspraak met haar maken. Als het bezoek aan de pedicure geen medische grondslag heeft, dan zullen de kosten maandelijks in rekening worden gebracht.

- <https://www.vivium.nl/de-zandzee-faciliteiten>

### **Medewerkers**

In de Zandzee werken we zoveel mogelijk met een klein team van vaste medewerkers. Deze vaste professionals kunnen u helpen en ondersteunen, zij bieden begeleiding, verzorging en verpleging waar nodig. Zij maken de woonomgeving zo prettig mogelijk en verrichten de dagelijkse huishoudelijke bezigheden, zoals boodschappen doen en schoonmaken. Bewoners kunnen hierbij helpen als zij dat willen.

Het team wordt ondersteund door een behandelteam, bestaande uit uw eigen huisarts en in de locatie een praktijkverpleegkundige, een sociaal agoog. Op verzoek van de huisarts kunnen verschillende paramedici ingeschakeld worden, zoals onder andere een psycholoog en/of fysiotherapeut.

Heeft u vragen, problemen, of behoefte aan overleg of advies? Neem gerust contact op met de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV), hij/zij is het eerste aanspreekpunt.

### **Vrijwilligers**

Naast de reguliere medewerkers zijn in De Zandzee ook veel enthousiaste vrijwilligers actief. Dit zijn mensen die vanuit een sociale bewogenheid en interesse op zinnige en aangename wijze een deel van hun tijd willen besteden ten bate van bewoners. Hiervoor sluiten zij een overeenkomst met de organisatie. Misschien kent u iemand die af en toe wil helpen? Alle hulp is welkom!

- <https://www.vivium.nl/vrijwilligerswerk-de-zandzee>

### **Een schoon appartement**

Uw appartement wordt wekelijks door de huishoudelijke dienst schoongemaakt. Hiervoor zijn 30 minuten beschikbaar waarin de badkamer met toilet, keuken en woonkamer worden schoongemaakt. De koelkast dient door uzelf te worden schoongemaakt. Ook het schoonmaken van uw kasten doet u zelf. Het huishoudelijk afval wordt dagelijks opgehaald.

De ramen aan de buitenkant van uw appartement worden een aantal keren per jaar door een glazenwassersbedrijf gewassen.



## **Kleding en persoonlijke bezittingen**

Het wassen van bedden- en linnengoed wordt betaald vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ) en dit wordt door ons verzorgd. U kunt gewoon uw eigen handdoeken van thuis meenemen als u dat prettig vindt.

Het wassen van uw kleding kan tegen vergoeding door ons worden verzorgd. Wij vragen u dan om kleding te dragen die in de wasmachine gewassen mag worden. Het is ook mogelijk om uw kleding door uw familie te laten wassen. Zorgt u dan wel voor een goed afsluitbare wasmand, die in uw kamer kan staan.

Als Vivium de was voor u verzorgt, worden al uw kledingstukken door ons tegen vergoeding voorzien van een merkje, waardoor we tijdens het sorteren van de was eenvoudig kunnen zien wat bij u hoort. De kosten voor het eventueel merken van (nieuwe) kleding en voor het wassen van uw kleding belasten wij eenmalig aan u door. Wij adviseren u verder om voor de verhuizing ook in bijvoorbeeld brillen of hoortoestellen uw naam te laten graveren.

Het wassen van persoonsgebonden wasgoed (bovenkleding en ondergoed) kunt u zelf verzorgen of door ons laten doen. In het laatste geval betaalt u hiervoor een bedrag per maand. Het bedrag wordt per automatische incasso geïnd. De vaste ophaaldag van de was is op dinsdag en op de woensdag een week later komt de was dan weer schoon terug. Wij adviseren dan ook om voldoende voorraad van ondergoed, kleding en beddengoed mee te nemen naar De Zandzee.

## **Zorg**

### **Zorgindicatie**

In De Zandzee worden zorg, verblijf en behandeling vergoed via de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Hieronder vallen ook verschillende diensten en producten. Wettelijk is vastgelegd waar u recht op heeft als bewoner, meer informatie hierover kunt u ook terugvinden in het 'WLZ-Kompas'. Voor de producten en diensten die worden vergoed via de WLZ, betaalt u een eigen bijdrage. Informatie over de verplichte eigen bijdrage WLZ is verkrijgbaar via het Centraal Administratie Kantoor (CAK, [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl)).

➤ [www.vivium.nl/informatie-en-brochures](http://www.vivium.nl/informatie-en-brochures)

U woont in De Zandzee met een indicatie VV5 grondslag dementie. Deze zorgindicaties worden afgegeven door het CIZ. Kijk voor informatie over welke zorg en dienstverlening u recht heeft ook op [www.ciz.nl](http://www.ciz.nl); dit is leidend voor de afspraken die we hierover maken.

Wanneer u binnen Bussum verhuist, behoudt u uw eigen huisarts, tandarts, fysiotherapeut e.d. Dit geldt niet voor uw apotheek. Zodra u in De Zandzee komt wonen, neemt Vivium de zorg voor uw medicijnen over. Deze worden voor alle bewoners geleverd door de Gooise Apotheek.

De Zandzee werkt samen met Fresh Unieke Mondzorg. U kunt ervoor kiezen om over te stappen naar deze tandarts. Zij komen vier keer per jaar naar De Zandzee voor controleafspraken. U hoeft dan niet meer zelf de deur uit voor controleafspraken.

### **Cliëntportaal – PUUR. van jou**

Uw eerste contactpersoon of (wettelijk) vertegenwoordiger kan toegang krijgen tot uw dossier via het cliëntportaal PUUR. van jou. Ze kunnen zo makkelijk en snel actuele gegevens raadplegen. Vivium verleent een account uitsluitend aan personen die officieel als eerste contactpersoon of (wettelijk) vertegenwoordiger bij ons

geregistreerd staan. Optioneel kan ook een tweede en derde contactpersoon toegang krijgen tot PUUR. van jou. Hier is wel toestemming voor nodig. Meer informatie over PUUR. van jou kunt u vinden op onze website.

- [www.vivium.nl/clientportaal-dementie](http://www.vivium.nl/clientportaal-dementie)

### **IMOZ**

De Zandzee is aangesloten bij het IMOZ. IMOZ staat voor Integrale Medische Zorg voor Ouderen. IMOZ helpt bij de samenwerking tussen huisartsen, de specialist ouderengeneeskunde en verpleegkundigen. De huisarts blijft hoofdbehandelaar maar als de zorg te specialistisch wordt, wordt de specialist ouderengeneeskunde in consult gevraagd.

- [www.rhogo.nl/themas/ouderenzorg/integrale-samenwerking-in-de-ouderenzorg-imoz/](http://www.rhogo.nl/themas/ouderenzorg/integrale-samenwerking-in-de-ouderenzorg-imoz/)

### **Zorg rond het levenseinde**

De zorg rondom het levenseinde wordt gegeven in overleg met u, uw familie, de arts, verzorging en naar wens een geestelijk verzorger. Ook bij ziekte en afscheid nemen is ons uitgangspunt dat u zoveel mogelijk uw eigen keuzes kunt maken, samen met uw familie. Wij adviseren u dan ook om, samen met uw familie, wensen vast te leggen, zodat wij hier rekening mee kunnen houden. Voor meer informatie over dit onderwerp, is het informatieboekje 'zorg rond het levenseinde' uitgebracht door het EMGO-instituut. Hierin staat beschreven wat u kunt verwachten in de laatste fase van dementie, hoe de symptomen verlicht kunnen worden en hoe de beslissingen rond het levenseinde genomen worden. Uiteraard zullen onze collega's u hier in deze moeilijke periode verder over informeren en bij begeleiden.

- [www.vivium.nl/informatie-en-brochures](http://www.vivium.nl/informatie-en-brochures)

## ***Aanvullende diensten en producten***

### **Alarmering**

Uw appartement is voorzien van alarmering. Hiermee bent u 24 uur per dag verzekerd van zorg en hulp in geval van nood. In specifieke gevallen kan een hals of polsalarm worden aangevraagd.

### **Postbezorging**

Alle post (kranten en persoonlijke post) wordt in uw brievenbus gedaan of wordt bij uw appartement afgeleverd. Wilt u dat uw naaste uw post ontvangt op uw oude adres of op een ander adres? Dat kan. Hiervoor kunt u bij de gemeente aangeven dat uw briefadres het adres wordt van uw naaste. De gemeente past het briefadres aan en uw naaste ontvangt uw post thuis. Bezoek de website van uw gemeente voor de juiste informatie over het aanvragen van een briefadres. Heeft u een schriftelijke bevestiging nodig om te laten zien dat u bij ons verblijft, dan kan deze worden aangevraagd bij de medewerker klantcontact van De Zandzee.

### **Vervoer**

Indien u beschikt over een scootmobiel dan kunt u deze parkeren op de aangegeven plaatsen. U kunt uw scootmobiel op deze plekken opladen. Het is vanuit brandveiligheidseisen niet toegestaan uw scootmobiel bij uw appartement of op de gang te plaatsen.

Bent u in het bezit van een fiets, dan kunt u deze, als deze is voorzien van uw naam, stallen in de kelder.

## **Belangrijk om te weten**

### **Verzekeringen**

Via Vivium Zorggroep heeft u een collectieve Wettelijke Aansprakelijkheid (WA)- en inboedelverzekering, ten behoeve van de inboedels en aansprakelijkheid van zelfstandig wonende en inwonende bewoners. Hiermee is uw inboedel en aansprakelijkheid voldoende verzekerd, een aanvullende verzekering is hierbij niet meer noodzakelijk. Klik op onderstaande link voor een toelichting op bewonersverzekeringen.

- [www.vivium.nl/informatie-en-brochures](http://www.vivium.nl/informatie-en-brochures)

Uw (basis)ziektekostenverzekering blijft wel gewoon gehandhaafd, deze is verplicht. Wij adviseren u om bij uw zorgverzekeraar na te vragen of het zinvol is om een aanvullende verzekeringspakket af te sluiten.

### **Geldig identiteitsbewijs**

Het is wettelijk verplicht om een geldig identiteitsbewijs te hebben, ook voor bewoners van een verpleeghuis. Ook als zij bedlegerig zijn en helemaal niet meer buiten komen. Het kan gebeuren dat u plotseling naar het ziekenhuis moet, bijvoorbeeld voor onderzoek bij een specialist. Dan moet u zich kunnen identificeren, desnoods achteraf. Dus als uw identiteitsbewijs verloopt, dan moet u een nieuwe aanvragen bij de gemeente. Veel gemeenten bieden een service waarbij een medewerker naar u toekomt om de aanvraag te regelen. Als u geen handtekening kan zetten, tekent de ambtenaar dat aan op het identiteitsbewijs.

### **Huisregels**

Om iedereen een veilige en prettige woon- en werkomgeving te kunnen bieden, hebben we een aantal huisregels opgesteld. Deze vindt u op onze website.

- [Informatiebrochures De Zandzee : Vivium Zorggroep](#)

### **Persoonsgegevens en uw privacy**

In De Zandzee verwerken we allerlei bewonersgegevens. In de Wet Persoonsgegevens zijn regels opgesteld ter bescherming van uw privacy. Wij gebruiken uw persoonlijke gegevens alleen om ons werk goed te kunnen doen. Uiteraard zorgen wij ervoor dat uw gegevens in afgesloten kasten bewaard worden en dat de computers waarmee we werken beveiligd zijn. Heeft u vragen over dit onderwerp? Neemt u dan contact op met uw Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV).

### **Persoonsgegevens eerste contactpersoon**

*Welke gegevens verwerken wij van u en waarom?*

Wanneer u als contactpersoon optreedt voor een van onze cliënten dan zullen wij enkele persoonsgegevens van u verwerken. Wij hebben uw contactgegevens nodig om informatie over de cliënt met u te delen en u op de hoogte te houden van ontwikkelingen en activiteiten bij Vivium. Daarnaast worden uw contactgegevens (in eerste instantie eenmalig) gebruikt door onze medewerker fondsenwerving. Ondersteuning door donateurs stelt ons in staat om het welbevinden van onze cliënten te verhogen. Uw geboortedatum en ID-, paspoort- of rijbewijsgegevens gebruiken wij om uw identiteit te bevestigen. Dit kan noodzakelijk zijn als wij medische gegevens van de cliënt met u gaan delen of als u inzage mag hebben in het medisch dossier van de betreffende cliënt. Wij kunnen om uw adresgegevens vragen voor het toesturen van papieren documenten.

*Gegevens inzien, wijzigen, verwijderen of bezwaar maken.*

Wij bieden u de mogelijkheid tot het inzien van de gegevens die wij van u verwerken. Ook kunt u uw gegevens laten aanpassen of verwijderen. Dit kan van toepassing zijn als omstandigheden wijzigen. Daarnaast kunt u



bezwaar maken tegen een bepaalde verwerking als u vindt dat dit niet, of niet meer, gewenst is. Neem hiervoor contact op met de klantenservice via (035) 692 4924.

Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens bij Vivium vindt u in onze privacy statement op onze website.

### **Eindoplevering van appartement**

Bij het verlaten van het appartement levert u het appartement leeg en in dezelfde staat op waarin u het ontvangen hebt. Voor het opleveren van het appartement hanteren wij een termijn van maximaal zes dagen. Daarna wordt een dagtarief in rekening gebracht.

Voor het leeg opleveren van het appartement maakt u een afspraak met de receptie. U ondertekent een formulier en levert de sleutel(s) in bij de technische dienst. U ontvangt een rekening wanneer keycards/sleutels niet worden ingeleverd.

### **Cliëntenraad**

Er is een cliëntenraad die de collectieve belangen behartigt van de bewoners van De Zandzee. Deze cliëntenraad is samengesteld uit betrokken familieleden en contactpersonen van bewoners van de locatie. De locatiemanager heeft regelmatig overleg met hen over wonen, zorg en welzijn. Een representatieve vertegenwoordiging is daarvoor essentieel. Ziet u iets wat beter zou kunnen? Of heeft u een goed idee? Laat het de cliëntenraad weten!

Mocht u interesse hebben, nieuwe cliëntvertegenwoordigers zijn altijd welkom!

- <https://vivium.nl/de-antonius-hof-clientenraad>

### **Giften**

Het is medewerkers en vrijwilligers niet toegestaan giften in geld of in natura aan te nemen van cliënten, familie of contactpersonen. Wilt u als blijk van waardering toch een gift doen, dan is hiervoor een personeelsrekening beschikbaar. Het geld op deze rekening wordt in overleg met de medewerkers besteed.

### **Vrienden van**

De Vriendenstichting zet zich in om het leven van de bewoners prettiger te maken. Genieten van een prachtig concert, een dagje uit of een gezellige middag met een hapje en drankje. Maar ook bijvoorbeeld door een bijdrage voor de duofiets. Dankzij bijdragen van particulieren, zoals bewoners en familie, en bedrijven kunnen deze extra voorzieningen worden gefinancierd. Wilt u donateur worden? Kijk dan op [vivium.nl](http://vivium.nl) voor meer informatie.

- [www.vivium.nl/dementie-wonen-vriend](http://www.vivium.nl/dementie-wonen-vriend)

### **Heeft u een klacht of opmerking?**

Al onze collega's doen hun uiterste best om wonen, zorg en welzijn zo prettig mogelijk in te richten voor u. Toch kan het voor komen dat u een klacht heeft of uw ongenoegen wilt uiten over de zorg en/of dienstverlening. Dit kunt u altijd doen bij de medewerkers of leidinggevende. Uiteraard nemen wij uw klacht of ongenoegen zeer serieus. Het is voor ons een mogelijkheid om verbeteringen aan te brengen en samen met u tot een oplossing te komen. Mocht u er met de medewerker of leidinggevende niet uit kunnen komen, dan kunt u altijd contact opnemen met onze klachtenbemiddelaar. Zij helpt u graag verder. Op [Vivium.nl](http://Vivium.nl) kunt u terecht voor meer informatie over onze klachtenprocedure en een overzicht van de klachtenbemiddelaars.

➤ [www.vivium.nl/klachten](http://www.vivium.nl/klachten)

**Wij houden u graag op de hoogte!**

Via onze website [www.vivium.nl](http://www.vivium.nl) kunt u op de hoogte blijven van het laatste nieuws van Vivium. U kunt natuurlijk ook altijd één van onze collega's even aanspreken.

## Heeft u nog vragen?

Neem dan even contact op met onze receptie of uw Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV). Dit kan telefonisch via ons algemene telefoonnummer (035) 6910555.

**Wij hopen dat u zich snel thuis voelt in De Zandzee!**

### **Meer informatie**

De Zandzee  
Iepenlaan 354  
1406 RG Bussum

Tel. (035) 6910555