

Uw mening horen wij graag

**Vivent hecht grote waarde aan de mening van cliënten en mantelzorgers.
Er zijn diverse mogelijkheden om uw mening te uiten.**



Bent u tevreden over de zorg van Vivent? Wilt u dat uw mening anderen helpt om een juiste keuze voor een zorgorganisatie te maken?

Laat het weten op www.zorgkaartnederland.nl.

Hier kunt u uw mening per locatie en thuiszorgteam van Vivent geven.



Heeft u een tip voor Vivent om iets op een andere manier aan te pakken? Dan horen wij deze uiteraard ook graag. Kennis delen staat bij ons voorop en wij zijn allemaal mensen en kunnen iedere dag weer leren.

Geef ons uw tip via tip@vivent.nl.



De zorg is en blijft mensenwerk en waar mensen werken, kunnen fouten worden gemaakt. Vivent stelt het zeer op prijs om ook te horen wat er niet goed gaat. Doordat u uw klacht meldt, kunnen wij passende maatregelen nemen om herhaling in de toekomst te voorkomen.

Hoe meldt u uw klacht bij Vivent?

Dagelijks doen onze 1500 medewerkers hun uiterste best u zo goed mogelijk te helpen/verzorgen. Toch kan het voorkomen dat u niet helemaal tevreden bent.

Stap 1: Praat erover

Laat het ons weten, want van elke reactie kunnen we leren. Sommige zaken zijn te veranderen en anderen te voorkomen. Bespreek dit dan met uw Vivent Contactpersoon. Een persoonlijk gesprek lost in zo'n situatie vaak veel op.

Lukt dit niet? Vraag dan een gesprek aan met de leidinggevende van de betreffende medewerker. Deze zal proberen zo snel mogelijk samen met u tot een oplossing te komen.

Binnen Vivent is er een klachtenfunctionaris die u kunt benaderen voor informatie, advies, bijstand of bemiddeling bij klachten. Ook kunt u een beroep doen op de klachtenfunctionaris wanneer u het moeilijk vindt om uw klacht ter plaatse aan de orde te stellen of wanneer de bespreking van uw klacht niet tot tevredenheid is verlopen.

Stap 2: Schriftelijke klacht

In het geval dat u samen met onze medewerker, leidinggevende of klachtenfunctionaris niet tot een bevredigende oplossing kunt komen, kunt u een klacht indienen bij de Raad van Bestuur.

Het is belangrijk dat uw klacht schriftelijk wordt ingediend. Op die manier kunnen er geen misverstanden ontstaan. De Raad van Bestuur neemt de klacht zo snel mogelijk in behandeling. Binnen 14 dagen ontvangt u bericht over wat er aan gedaan wordt. U wordt in de gelegenheid gesteld aan te geven of de klacht afdoende is opgelost of niet.

U kunt uw brief richten aan:
Vivent, T.a.v. Raad van Bestuur
Postbus 1700
5200 BT, 's-Hertogenbosch

Of per e-mail via klacht@vivent.nl

Stap 3: Regionale klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch

Bent u niet tevreden over de wijze waarop onze organisatie getracht heeft uw klacht op te lossen en wenst u een onafhankelijke beoordeling van uw klacht(en) dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch. Hieraan zijn geen kosten verbonden. Deze commissie is door het bestuur ingesteld en heeft binnen onze organisatie een onafhankelijke positie.

Indien bovenstaande voor u van toepassing kunt u de klacht toezenden naar email adres:

regionale-klachtencommissie@home.nl

Mocht u de voorkeur hebben om de klacht per brief in te dienen, dan kunt u uw schrijven richten aan:
Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch
Postbus 1700
5200 BT 's-Hertogenbosch

Na ontvangst van de schriftelijke klacht verzoekt de commissie Vivent of alsnog een bevredigende oplossing gevonden kan worden. Indien dit niet mogelijk blijkt, gaat de Klachtencommissie over tot behandeling van uw klacht. De commissie bekijkt zowel uw standpunt als het standpunt van Vivent.

Eventueel zal u gevraagd worden uw klacht tijdens een hoorzitting toe te lichten. U en Vivent ontvangen hierover schriftelijk bericht.

Als de Klachtencommissie uw klacht gegrond verklaart, informeert Vivent u nadat zij de uitspraak van de Klachtencommissie ontvangen heeft, over wat zij doet met deze uitspraak en welke maatregelen zij eventueel neemt. Hiermee is de procedure in principe voor u afgerond.

Stap 4: Geschillenregeling

Als u na het volgen van voorgaande procedure van mening bent dat uw klacht niet of onjuist behandeld is, dan is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling. Een geschil dient binnen 12 maanden na het ontstaan ervan aanhangig gemaakt te worden bij de Geschillencommissie. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als u uw klacht eerst volledig en duidelijk omschreven bij Vivent heeft ingediend. De Geschillencommissie brengt bij u klachtengeld in rekening. Kijk op www.degeschillencommissiezorg.nl voor de kosten.

Ook Vivent kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

U kunt uw brief richten aan:
Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg, T.b.v. de beroepsmogelijkheid
Postbus 90600
2509 LP, Den Haag
Telefoon: **070 - 310 53 10** (ma t/m vrij van 9.00 tot 17.00 uur)
Website: www.degeschillencommissie.nl

Hulp of advies nodig?

Heeft u ondersteuning nodig bij het indienen van een klacht? U kunt dan contact opnemen met onze klachtenfunctionaris Helma Verhagen:

Telefoonnummer: **06 - 31 67 63 10**
E-mailadres: klacht@vivent.nl

Voor informatie, advies of ondersteuning in de langdurige zorg kunt zich ook wenden tot Adviespunt Zorgbelang Brabant. Zij geven onafhankelijke clientondersteuning.
Adviespunt Zorgbelang Brabant
Ringbaan-Zuid 44
5022 PN Tilburg

Telefoon: 0900 - 243 70 70 (€ 0,10 per minuut)
E-mail: adviespunt@zorgbelang-brabant.nl
Website: www.zorgbelang-brabant.nl