



Van harte welkom



WELKOM

De Slingebeek is een initiatief van de Achterhoekse zorgorganisaties

Azora, Markenheem en Sensire.

WELKOM BIJ DE SLINGEBEEK!

Stap binnen in De Slingebeek in Gaanderen, waar Achterhoekse gastvrijheid, warmte en zorg samenkomen om een tijdelijke thuis te creëren voor onze cliënten, logees en hun naasten. Hier ontvangen onze medewerkers en vrijwilligers u met open armen, waardoor de unieke sfeer van de Achterhoek voelbaar is.

We hebben voor u als (toekomstige) cliënt en uw naasten alle relevante informatie voor een zorgeloos verblijf bij De Slingebeek in Gaanderen in één document verzameld. In dit document vindt u handige zaken, zoals hoe u van uw favoriete tv-programma's kunt genieten, hoe het zit met de was verzorgen, en inzicht in hoe we uw privacy respecteren en daar mee omgaan.

De Slingebeek is een gezamenlijk initiatief, waarbij de krachten gebundeld zijn van de zorgorganisaties [Azora](#), [Markenheem](#) en [Sensire](#). Om De Slingebeek optimaal te laten functioneren, worden we met enkele zaken ondersteund door afdelingen van Sensire. Daarom vindt u in dit document op verschillende plekken een mailadres of telefoonnummer van Sensire.

We streven ernaar om uw tijdelijk verblijf bij De Slingebeek zo comfortabel mogelijk te maken. Mocht u nog vragen hebben, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen.

Wij wensen u een aangenaam verblijf toe!

Met vriendelijk groet,
namens alle medewerkers van
De Slingebeek

Miranda Tiecken
manager De Slingebeek

06 - 82 56 67 67

0314 - 356 380

info@deslingebeek.nl

www.deslingebeek.nl



De Slingebeek: tijdelijke thuis in de Achterhoek

Bij De Slingebeek in Gaanderen begrijpen we dat het wachten op een definitieve woonlocatie, als langer thuis wonen niet meer gaat, uitdagend kan zijn. Daarom bieden wij warme en liefdevolle tijdelijke verpleeghuiszorg voor mensen in onze regio die deze wachttijd niet comfortabel thuis kunnen overbruggen. De Slingebeek is niet alleen een prachtige overbrugging voor degenen met een Wlz-indicatie die wachten op hun permanente woonplek (overbruggingszorg), maar ook als een tijdelijke haven na een ziekenhuisopname of tijdens revalidatie en herstel. En niet te vergeten een fijn logeerafres voor gasten met een Wlz-indicatie die extra ondersteuning nodig hebben (respijtzorg).

Kleinschalig wonen in huiselijke sfeer

Onze prachtige locatie in het dorp Gaanderen biedt 32 tijdelijke verpleeghuisplaatsen verdeeld over vier gezellige huiskamers met open keuken. Bij iedere huiskamer horen acht ruime zelf in te richten slaapkamers. De cliënten gebruiken gezamenlijk de maaltijden en kunnen deelnemen aan diverse activiteiten die door de vrijwilligers, de naasten en de zorgmedewerkers worden georganiseerd. Bij De Slingebeek creëren we een huiselijke sfeer waarin iedereen zich welkom en thuis voelt.

Samenwerking in de Achterhoek

De tijdelijke woonzorgvoorziening De Slingebeek is een samenwerkingsverband van drie zorgorganisaties in De Achterhoek: Azora, Markenheem en Sensire. Een gezamenlijk initiatief dat verder gaat dan zorg alleen. Samen met familie, naasten en vrijwilligers bieden wij zorg op maat, waarbij wij uw welzijn centraal stellen. Ook zorgen wij voor een soepele overgang naar uw nieuwe woonlocatie bij Azora, Markenheem of Sensire.

Voor het logo van De Slingebeek hebben we ons laten inspireren door de Achterhoekse vlag. We zijn trots op onze Achterhoekse samenwerking en willen het Achterhoekse gevoel uitstralen. De groene kleur staat voor onze samenwerking en de blauwe kleur geeft de 'doorstroming' weer die we onze tijdelijke cliënten bieden.

Ontdek De Slingebeek

Bij De Slingebeek streven we ernaar om van elke dag een bijzondere dag te maken. Welkom in onze warme en zorgzame gemeenschap waar wij samen zorgen voor een thuis, omdat zorg meer is dan alleen medische ondersteuning. Wilt u meer weten over wat De Slingebeek te bieden heeft? Kijk dan ook nog een keer op onze website www.deslingebeek.nl en ontdek hoe wij van zorg een thuis maken.

Uw kamer, uw toevluchtsoord

De 32 ruime slaapkamers in De Slingebeek zijn geen gewone kamers; ze vormen een persoonlijk toevluchtsoord met een douche, toilet, bed, nachtkastje, gordijnen en televisie. De kamer die u toegewezen krijgt, kunt u verder volledig naar eigen wens inrichten. Met eigen vertrouwde spullen, zoals een relaxstoel, tafeltje, (tv)kast, boekenkast, plantjes, schemerlamp, foto's en snuisterijen. Zo voelt u zich eerder thuis bij ons.

Wij gaan uit van de eigen regie van onze cliënten. Daarom zijn er geen verplichte 'bedtijden'. Wel passen wij de gemiddelde nachtrust van 23.00 uur tot 7.00 uur toe. Wij verwachten van iedereen hier rekening mee te houden.

Ziggo TV op uw eigen kamer

In elke huiskamer hangt een grote televisie. Samen met uw medebewoners kunt u genieten van gemakkelijke tv-programma's. Al dan niet vergezeld van een heerlijk kopje koffie of thee. En wanneer u behoefte heeft aan wat meer privacy, is er niets fijner dan alleen of met uw dierbaren te kijken. Bij De Slingebeek is deze mogelijkheid gecreëerd. We hebben een speciaal abonnement bij Ziggo afgesloten, en daar hoeft u helemaal niets extra's voor te betalen! Zo kunt u in alle comfort op uw eigen kamer genieten van uw favoriete televisieprogramma's.

Meer informatie

Heeft u behoefte aan meer uitleg of heeft u vragen? U kunt contact opnemen Servicedesk Facilitair van Sensire: per telefoon 088 - 260 90 00, per whatsapp 06 - 12 53 52 18 of per mail servicedesk@sensire.nl

Internet

We begrijpen dat het behouden van een digitale verbinding met de wereld om u heen net zo essentieel is als thuis. Daarom hebben we voorzieningen getroffen om ervoor te zorgen dat u toegang heeft tot het internet. Wilt u met uw telefoon of tablet verbinding maken met het internet? De naam van het wifinetwerk van De Slingebeek en het wachtwoord kunt u vragen aan het zorgteam.

Activiteiten

Onze vier huiskamers met open keuken zijn ontworpen voor kleinschalig groepswonen, waar gezelligheid de boventoon voert. Hier komen de cliënten samen voor dagactiviteiten, genieten van koffiemomenten, gezamenlijk koken en eten. Het is een thuis weg van huis waar zorg en gezelligheid hand in hand gaan.

Bij de deur van de huiskamers hangt een lijstje met de activiteiten van de week. U kunt hierbij denken aan creatieve activiteiten, sport & spel en geheugentraining. De activiteiten worden georganiseerd en begeleid door vrijwilligers en de naasten van de cliënten. Mocht uw naaste willen helpen bij de dagactiviteiten, geef dit dan door aan de manager Miranda Tiecken.

Uw zorgdossier

De Slingebeek werkt met het zorgdossier ONS. Het is mogelijk voor u of uw naasten om mee te lezen in het dossier via Caren. Caren is een veilig zorgnetwerk voor iedereen die zorg krijgt en/of zorg geeft bij De Slingebeek. Caren is de verbinding tussen de cliënt, professionele zorg en mantelzorger / 1e contactpersoon.

De voordelen van CarenZorgt zijn:

- U kunt uw zorgdossier 24/7 bekijken.
- U kunt zien welke afspraken er gemaakt zijn over uw zorg,
- U kunt de rapportages van het zorgteam lezen.
- Daarnaast kunt u met Caren zelf afspraken maken, eventuele taken in uw zorgnetwerk verdelen en elkaar op de hoogte houden.

Caren is snel en handig voor iedereen die te maken heeft met uw zorg. Wilt u meer weten kijk dan op [de website van Caren voor uitleg over het zorgnetwerk Caren](#).

Familieparticipatie is essentieel

In De Slingebeek koesteren we een warme en gastvrije omgeving, waar ruimte is voor familie en naasten om de zorg die thuis was, voort te zetten. Familieparticipatie is niet alleen gewenst, maar wordt ook met grote waardering ontvangen. Actieve deelname van familie en vrienden aan het zorgproces wordt aangemoedigd, of het nu gaat om het schenken van koffie/thee in de huiskamer, het organiseren van gezellige dagactiviteiten, een ontspannende wandeling, of het gezamenlijk maken van zorgplannen.

Respectvol omgaan met elkaar

Wij vinden het belangrijk dat u uw leven zoals u gewend bent zo veel mogelijk voort kunt blijven zetten binnen De Slingebeek. Binnen De Slingebeek zijn er geen geschreven huisregels. Wij verwachten van iedereen die bij De Slingebeek verblijft, werkt of op bezoek is, dat we op een respectvolle manier met elkaar omgaan en rekening houden met elkaar.

Bezoek

Bij De Slingebeek hanteren wij geen vaste bezoektijden. Uw naasten kunnen komen en gaan wanneer u dat graag wilt. U bepaalt zo veel mogelijk uw eigen dagindeling, rekening houdend met eventuele therapieën en etenstijden. Vanzelfsprekend houdt uw bezoek ook rekening met u en de anderen in uw omgeving. Uw bezoek is welkom in de huiskamer, maar als het te onrustig wordt voor uw medebewoners, kan de zorg vragen op uw kamer te gaan zitten met uw bezoek.

Fotografie

Wij respecteren de privacy van iedereen die zich binnen en op het terrein van De Slingebeek begeeft. Zomaar iemand herkenbaar filmen of fotograferen is niet toegestaan in het kader van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

Voor onze online en offline publicaties worden soms foto's en filmpjes gemaakt. Mocht u hierin herkenbaar in beeld komen, vragen wij daar altijd afzonderlijk uitdrukkelijke toestemming voor.

Bewegen

Onderzoek wijst uit dat beweging zowel lichamelijk als geestelijk verouderen kan vertragen. Wie wil er nu niet langer vitaal blijven?

- In onze Beweeghoek staat een Thera Vital fiets. De zorgmedewerker helpt u graag met opstarten.
- Maak alleen of samen met u naaste een ontspannen wandeling in de mooie omgeving van De Slingebeek. In het nabijgelegen parkje vindt u comfortabele zitjes.
- Of geniet van een fietstocht met onze gehuurde duofiets van Pelgrim voor een gezellige rit. Vraag aan de zorg hoe u de duofiets kunt huren.
- Doe wekelijks mee met onze sport- en spelactiviteiten om plezier te hebben en actief te blijven. Op het activiteitenlijstje bij de huiskamer vindt u de planning.
- Voor degenen die wat extra ondersteuning nodig hebben, op onze loopbrug kunt u oefenen om de mobiliteit te verbeteren.

Geestelijke verzorging

Ieder mens heeft levensvragen, vooral bij toenemende afhankelijkheid of ouderdom. Terugkijkend op het leven denkt men na over relaties, ouder worden en de naderende dood. Mensen kunnen zorgen hebben over het verleden, verlies van onafhankelijkheid, dierbaren, of de zin van het leven. De geestelijk verzorgers zijn er voor deze levensvragen, maar ook voor alledaagse menselijke zaken. Hun zorg is ondersteunend en komt het best tot uiting in een goede relatie tussen cliënten, familie en medewerkers. De geestelijk verzorgers staan klaar voor iedereen, ongeacht geloof of levensovertuiging. Op verzoek kan er een geestelijk verzorger ook bij u langs komen.

Persoonlijke verzorging

Uw persoonlijke verzorging is belangrijk. Op uw verzoek en tegen eigen kosten komt er een kapper langs op De Slingebeek. Daarnaast kan er ook een medische pedicure langskomen om uw voeten te behandelen. Wilt u een afspraak maken? Neem dan contact op met het zorgteam voor meer informatie.

Vrijwilligerswerk

Vrijwilligers spelen een belangrijke rol bij De Slingebeek. Zij dragen bij aan het welzijn van de cliënten door net dat beetje extra aandacht door een praatje, een spelletje, creatieve activiteit of wandeling in de mooie natuur rondom De Slingebeek. Naast de betrokkenheid bij activiteiten, ondersteunen onze vrijwilligers ook bij alledaagse momenten zoals koffie drinken, koken en gezamenlijk eten in de huiskamer.

Vrijwilligers ontlasten de mantelzorgers en zijn een waardevolle aanvulling op de professionele zorgverleners. Als u graag tijd en energie wilt investeren in het creëren

van positieve ervaringen voor onze cliënten, bent u van harte welkom om als vrijwilliger bij te dragen aan de huiselijke sfeer van De Slingebeek. Voor meer informatie kunt u terecht bij Miranda Tiecken, manager De Slingebeek.

Uw wasverzorging

Niets is zo prettig als u zich tijdens uw verblijf bij ons geen zorgen hoeft te maken over het wassen van uw kleding. Bij De Slingebeek hebben we afspraken gemaakt over de wasverzorging met [CleanLease](#).

Als u gebruik wilt maken van deze wasverzorgingservice, kunt u dit tijdens het welkomstgesprek laten weten aan de zorgmedewerker. De zorgmedewerker vinkt vervolgens op het afsprakenformulier het vakje 'deelname gewenst' aan en vermeldt uw telefoonnummer en/of mailadres of die van uw contactpersoon. CleanLease neemt vervolgens contact met u of uw contactpersoon op om alles in goede banen te leiden. In de brochure over de wasverzorging, die u van CleanLease ontvangt, vindt u de tarieven.

Praktische punten wasservice

1. Na aanmelding voor de wasservice Mijn Waslijn op de website van CleanLease www.cleanlease.nl ontvangt u een mail met daarin een verzoek tot automatische machtiging. Zodra deze machtiging afgegeven is, wordt de dienstverlening in gang gezet.
2. CleanLease zal u uitleggen hoe het verdere proces ingeregeld is, zoals het merken van kleding, de kosten, factuurafhandeling, klachtenafhandeling, etcetera. Deze informatie vindt u ook terug in de informatiebrochure en op de website van CleanLease.
3. U ontvangt van CleanLease één keer per maand een factuur.
4. Voor het laten wassen van uw persoonlijke wasgoed geldt een maximumbedrag van € 150,00 per maand. De meerkosten worden door Sensire betaald.
5. Het linnenpakket wordt standaard gratis aangeboden door Sensire. Wanneer u gebruik maakt van eigen linnengoed, dan hoeft u voor het wassen hiervan niets te betalen.
6. Voor vermissingen en/of andere klachten kunt u rechtstreeks contact opnemen met CleanLease (0572 - 328 000 en klantenservice.raalte@cleanlease.com).
7. Indien er wijzigingen plaatsvinden in de servicedienst worden deze door CleanLease aan u gecommuniceerd en kunt u, indien gewenst, uw keuze aanpassen.
8. De servicedienst kunt u opzeggen bij CleanLease per einde van de maand of bij einde verblijf.

9. De overeenkomst is gesloten tussen u en CleanLease. Sensire is hierin geen partij. Als gevolg hiervan kan Sensire geen schadevergoeding uitkeren bij vermissing of beschadiging.

Meer informatie

Heeft u behoefte aan meer uitleg of heeft u vragen? U kunt hiervoor terecht bij CleanLease: per telefoon 0572 - 32 80 00 of per mail klantenservice.raalte@cleanlease.com.

Collectieve verzekeringen & schades melden

Het is een geruststellend idee dat u tijdens uw verblijf op De Slingebeek automatisch collectief verzekerd bent voor de aansprakelijkheids- en inboedelverzekering. De Slingebeek biedt u deze dienst kosteloos aan.

Praktische punten inboedelverzekering

1. De verzekering dekt schade aan inboedel van cliënten door: brand, schroeien en smelten, diefstal of poging daartoe, afpersing of beroving water, vorst, olie, rook en roet, vandalisme, relletjes aanrijding of aanvaring door motorrijtuig.
2. Op deze verzekering is alleen een eigen risico van toepassing van € 50,00 op schade veroorzaakt door schroeien en smelten.
3. Schade wordt op de volgende manieren vergoed:
 - een herstelbedrag indien herstel mogelijk is en de herstelkosten niet hoger zijn dan de nieuw- of dagwaarde.
 - als herstel niet mogelijk is, nieuwwaarde. Wanneer de dagwaarde minder is dan 40% van de nieuwwaarde (door ouderdom) dan wordt de dagwaarde vergoed.

Praktische punten aansprakelijkheidsverzekering

1. De WA-verzekering biedt dekking voor aansprakelijkheid van de cliënten voor aan derden toegebrachte schade.
2. Voor zaakschade geldt een drempel van € 25,00.
3. Uitgesloten is schade veroorzaakt door een motorrijtuig dat een cliënt bezit, houdt, bestuurt of gebruikt. Als u als cliënt passagier bent van het voertuig, geldt de dekking wel.
4. De geleden schade moet altijd worden onderbouwd met een nota.
5. De verzekeraar - dus niet De Slingebeek - bepaalt uiteindelijk of de schade onder de dekking valt.

Schade? Zo kunt u het regelen!

Het indienen van schade kunt u doen via een schadeformulier. Dit formulier kunt u opvragen bij de financiële administratie van Sensire: per telefoon 088 - 260 90 80 of per mail fa@sensire.nl. Het ingevulde schadeformulier kunt u opsturen naar: Sensire, t.a.v. financiële administratie, Postbus 123, 7050 AC Varsseveld. **MEER**

Meer informatie

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met de financiële administratie van Sensire: per telefoon 088 - 260 90 80 of per mail: fa@sensire.nl.

Over uw privacy: uw gegevens zijn in goede handen

Het is belangrijk dat u zich prettig voelt bij De Slingebeek. Dat heeft natuurlijk te maken met de kwaliteit van de ondersteuning, maar ook met het gevoel van veiligheid en vertrouwen. Uw privacy en de manier waarop we met uw vertrouwelijke gegevens omgaan spelen daarbij een belangrijke rol. Daarover hebben we duidelijke afspraken gemaakt. Alle medewerkers van De Slingebeek doen hun best zo zorgvuldig mogelijk om te gaan met uw gegevens.

Als u van de diensten van De Slingebeek gebruikmaakt, noteren medewerkers enkele persoonlijke gegevens. Dat doen zij om u zo goed mogelijk te ondersteunen. De gegevens die we noteren zijn heel persoonlijk. Daarom gaan wij daar zorgvuldig mee om.

We hebben de belangrijkste vragen en antwoorden over privacy bij De Slingebeek voor u op een rij gezet.

- **Welke gegevens worden genoteerd?**

In de meeste gevallen voert u als cliënt van De Slingebeek af en toe gesprekken met een medewerker. De medewerker noteert gegevens uit zo'n gesprek en bewaart die in een dossier. We noteren in elk geval uw naam- en adresgegevens en financiële gegevens als bankrekeningnummer. Ook maken we een notitie van bijzondere gegevens die nodig zijn om goede zorg te verlenen, zoals over uw wensen, medicijngebruik en ziektegeschiedenis. Medewerkers noteren alleen gegevens die voor uw zorg of ondersteuning van belang zijn. Welke gegevens dat precies zijn, hangt af van uw persoonlijke situatie.

- **Kan ik gegevens laten aanpassen of verwijderen?**

De opgeslagen gegevens blijven van u, en vanuit de wet heeft u het recht om die gegevens in te zien. Ook mag u de gegevens aanpassen als deze onjuist zijn. Als u beslist om gebruik te maken van een andere zorgaanbieder, heeft u het recht om uw gegevens mee te nemen. Wij moeten ervoor zorgen dat die gegevens op een veilige en juiste manier bij een nieuwe zorgaanbieder terechtkomen. Ook heeft u het recht om gegevens die wij hebben genoteerd te laten verwijderen. Uw gegevens worden niet zomaar bewaard, we gebruiken ze om u de best mogelijke zorg te geven. Als u uw gegevens wilt inzien, aanpassen of verwijderen, dan mag de zorg aan u niet in gevaar komen. Ook zijn er gegevens die we van de overheid wel moeten bewaren. Die gegevens kunt u niet laten verwijderen of aanpassen.

- **Hebben de medewerkers een zwijgplicht?**

Medewerkers aan wie u informatie geeft, zijn verplicht deze informatie geheim te houden. Binnen De Slingebeek hebben een aantal medewerkers toegang tot uw informatie, maar alleen als ze dit nodig hebben om hun werk te doen.

- **Delen de medewerkers mijn gegevens met externe zorgverleners?**

Als de situatie daarom vraagt, werken medewerkers van De Slingebeek samen met zorgverleners van andere organisaties. Bijvoorbeeld met uw huisarts of een specialist van het ziekenhuis. Soms is het daarbij voor uw gezondheid belangrijk om informatie te delen. Dat doen wij dan met uw toestemming.

- **Wat kan ik doen als ik een vraag heb over mijn gegevens?**

Bespreek gerust uw vraag of zorgen met de zorgmedewerkers. Zij helpen u zo goed mogelijk. Op de website waar hieronder naar verwezen wordt staat ook veel informatie over hoe wij met uw gegevens en privacy omgaan.

Meer informatie

Alles over uw privacy leest u in het privacyreglement van De Slingebeek. Dit reglement kunt u telefonisch opvragen via 0900-8856 of downloaden op www.deslingebeek.nl of vragen aan een zorgmedewerker.

ALS U EEN KLACHT HEEFT

Van De Slingebeek verwacht u goede, professionele, veilige, prettige en persoonlijke ondersteuning. Onze medewerkers zetten zich elke dag in om die verwachting waar te maken. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Als u een klacht heeft, kunt u die op verschillende manieren bespreken. Laat uw klacht in ieder geval horen. Dan kunnen wij uw klacht oplossen en onze dienstverlening verbeteren.

Stappen om verder te komen

Als u niet tevreden bent, is dat erg vervelend. In de eerste plaats voor uzelf en uw naasten. U wilt graag erkenning voor uw klacht, of excuses. Of misschien wilt u vooral voorkomen dat het nog een keer gebeurt. Ook voor onze medewerkers is het uiteraard geen prettige situatie. Als u een klacht heeft, zijn er vijf manieren waarop u verder kunt komen.

1. Contact met de betrokken medewerker

Voor uzelf en de medewerker is het prettig als het lukt om uw klacht direct met elkaar te bespreken. Onze medewerkers zijn professionals die u gewoon op hun handelen mag aanspreken. De ervaring leert dat de meeste klachten in zo'n gesprek worden opgelost.

2. Contact met de manager

Vindt u het lastig om een medewerker direct aan te spreken of voelt u zich niet gehoord? Dan is het een goede optie om contact op te nemen met de manager van De Slingebeek.

3. Contact met de klachtenfunctionaris

U kunt uw klacht ook bespreken met de speciale klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris bereidt samen met u een gesprek met de manager voor. De klachtenfunctionaris kan ook met u mee naar dat gesprek, als u dat prettig vindt. Eventueel kan de klachtenfunctionaris bemiddelen om uw klacht op te lossen. Wilt u uw klacht op papier zetten? Daarbij kan de klachtenfunctionaris u ook helpen. De klachtenfunctionaris kent alle regels en geeft u graag advies.

De klachtenfunctionaris is niet in dienst van De Slingebeek, Azora, Markenheem of Sensire en is dus onpartijdig. Zij probeert u, de betrokken medewerker en de manager te helpen om samen de klacht op te lossen. U kunt met de klachtenfunctionaris in contact komen via 0900-8856 of klachtenfunctionaris@gmail.com. De klachtenfunctionaris neemt binnen twee werkdagen contact met u op. Binnen een week volgt een eerste gesprek. De ondersteuning van de klachtenfunctionaris is gratis.

4. Contact met Zorgbelang Gelderland

Zorgbelang Gelderland (www.zorgbelang gelderland.nl) is een onafhankelijke organisatie die opkomt voor de belangen van iedereen in de provincie die zorg krijgt. De ondersteuning van Zorgbelang Gelderland is vergelijkbaar met die van de klachtenfunctionaris. De medewerkers geven u informatie en advies en helpen u bij het indienen van uw klacht.

Als inwoner van Gelderland kunt u gratis gebruikmaken van de diensten van Zorgbelang Gelderland. De afdelingen Informatie en Klachtenopvang kunt u telefonisch bereiken via 026-384 28 22 (9.30 tot 16.30 uur) en ikg@zorgbelangnederland.nl Kijk voor meer informatie op

5. Klachtencommissie

Voor u en voor De Slingebeek is het prettig als het lukt om uw klacht binnen de eerste vier opties naar tevredenheid af te handelen. Wij doen ons best om dat mogelijk te maken. Als dat toch niet lukt, kunt u terecht bij de klachtencommissie van Sensire. Bij deze commissie dient u uw klacht in, waarna u die tijdens een hoorzitting mondeling kunt toelichten. De medewerkers van De Slingebeek vertellen ook hun kant van het verhaal. De commissie onderzoekt vervolgens uw klacht en doet schriftelijk uitspraak. Deze uitspraak wordt naar u en de bestuurders van De Slingebeek verstuurd. De bestuurders laten u vervolgens weten wat zij van de uitspraak vinden. Bent u het niet eens met de uitspraak van de klachtencommissie of met de reactie van de bestuurder? Dan kunt u in beroep gaan bij een onafhankelijke geschillencommissie. Ook kunt u uw klacht voorleggen aan de burgerlijke rechter.

De klachtencommissie bestaat uit meerdere leden. Als dat nodig is, wordt de commissie aangevuld met een expert op het gebied van uw klacht. De commissieleden zijn niet verbonden aan De Slingebeek, Azora, Markenheem of Sensire en hebben geheimhoudingsplicht.

Klacht bij onvrijwillige zorg op een woonlocatie (Wet zorg en dwang)

Naast de reguliere klachtenprocedure is er een specifieke klachtenregeling voor cliënten die te maken hebben met onvrijwillige zorg op een woonlocatie. Volgens de Wet zorg en dwang (lees ook de informatie over: 'De wet zorg en dwang: aandacht voor levensgeluk, welzijn en comfort.'). De Wet zorg en dwang bepaalt dat deze klachten moeten worden beoordeeld door een externe klachtencommissie. Zowel de klant, bewoner als zijn naaste heeft recht op ondersteuning bij vragen en klachten rondom onvrijwillige zorg. Wanneer u een klacht heeft, kunt u deze bespreken met de contactverzorgende of diens leidinggevende. Meestal wordt in zo'n gesprek het probleem opgelost. U kunt er ook voor kiezen uw klacht te bespreken met de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon of de landelijke onafhankelijke [Klachtencommissie Onvrijwillige zorg \(KCOZ\)](#).

- **Onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Adviespunt Zorgbelang**
www.adviespuntzorgbelang.nl
Telefoon: 088 – 929 40 99
E-mail: cvp@adviespuntzorgbelang.nl
- **Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)**
Telefoon: 085 - 077 2060
E-mail: info@kcoz.nl

Voor meer informatie verwijzen wij u tot slot naar de websites: www.dwangindezorg.nl of www.zorgvoorbeter.nl/vrijheidsbeperking/stappenplan-zorg-en-dwang

Als u specifiek op zoek bent naar ons privacyreglement of de klachtenregeling, gebruiken we deze van Sensire. U kunt ze eenvoudig vinden op de website van Sensire: [privacyreglement](#) en [klachtenregeling](#).

Deze uitgave 'Welkom bij De Slingebeek' is met veel plezier en zorg samengesteld. Toch is het mogelijk dat de informatie die hierin wordt gepubliceerd onvolledig of onjuist is. Bijvoorbeeld de tijdstippen, telefoonnummers en mailadressen kunnen gedurende het jaar afwijken. Er kunnen daarom hier geen rechten aan worden ontleend.

Versie Januari 2024