

› Wonen met zorg bij de MeanderGroep



Informatie voor bewoners
en hun familie

Mensen
met
aandacht



Meander Wonen met Zorg

Deze brochure bevat informatie voor bewoners van wijkzorgcentra, verpleeghuizen en woningen voor mensen met dementie binnen de MeanderGroep en voor hun familieleden. Het gaat om regelingen en afspraken die voor geheel Meander van toepassing zijn. Iedere Meander-locatie beschikt daarnaast ook over eigen informatie over zaken waarmee bewoners en familie ter plekke te maken hebben.



Inhoud	
Onze visie	3
Eigen leven leiden	3
Kwaliteit	3
Gastvrijheid	3
Kleinschalig wonen	4
Bewegen en zelfredzaamheid	5
Belevingsgerichte zorg	5
Familieparticipatie	5
Meander Manieren	5
Basis van zorg	6
Algemene voorwaarden	6
Zorgleveringsovereenkomst	6
Financiën en verzekeringen	6
Wlz	6
Uw zorg in een Wlz instelling	6
Maandelijkse factuur	7
Vervoerskosten	7
Vertegenwoordiging	7
Verzekeringen	8
Aansprakelijkheid	8
Inboedel	8
Zorgverzekeringen	9
Wettelijke regelingen	10
Rechten bewoner	10
Privacy	11
Wet BOPZ	11
Fixatievrije zorg	12
Vraagstukken levenseinde	12
Reanimatie	12
Euthanasie	12
Zorgkaart Nederland	13
Klachtenregeling	13
Ruimte voor aantekeningen	15

Onze visie

Eigen leven leiden

De belangrijkste doelstelling van Meander is om klanten, ondanks beperkingen door ziekte of handicap, in staat te stellen hun eigen leven te leiden. Waar welzijn en wonen centraal staan, is het de klant die (samen met zijn naasten) bepaalt wat er gebeurt en wat belangrijk is. Dat geldt ook voor de bewoners van onze wijkzorgcentra, verpleeghuizen en woningen voor mensen met dementie.

Onze zorg is er steeds op gericht dat de klant zo lang mogelijk de regie over zijn eigen leven behoudt en zelfstandig kan functioneren.

In nauw overleg met de klant en/of diens familie/ vertegenwoordiger wordt gekeken welke vorm van zorg- en dienstverlening het beste aansluit bij de persoonlijke situatie.

Wat iedere klant nodig heeft, is oprechte belangstelling van medewerkers die zich in hem / haar verdiepen en zich vooral bezig houden met dat wat voor de klant belangrijk is. De verzorgende of verpleegkundige is daarbij de steun en toeverlaat van de bewoner en diens familie. De Eerst Verantwoordelijke (EV) is binnen Meander dé contactpersoon voor de klant en diens familie en voelt zich verantwoordelijk voor het welzijn van de klant, de kwaliteit en de organisatie van de zorg.

Kwaliteit

Binnen de MeanderGroep onderscheiden we binnen het kwaliteitsbeleid 'goed leven' en 'veilig leven' bij Meander. 'Goed leven' gaat over tevredenheid, comfort, bejegening, keuzevrijheid, autonomie, voorzieningen en gastvrijheid. 'Veilig leven' gaat over deskundigheid, professionaliteit, risicomanagement en verantwoorde zorg. Beide kwaliteitsdomeinen hebben hun eigen dynamiek en dienen in balans te zijn.

Als MeanderGroep zijn wij voortdurend bezig onze dienstverlening te verbeteren. U kunt ons daarbij helpen door uw mening te geven. Hiervoor maken we gebruik van ZorgkaartNederland.nl. Dit is een onafhankelijke website die de kwaliteit van zorgverleners in Nederland in kaart brengt. U kunt hier ook de mening van anderen over onze verpleeghuizen, wijkzorgcentra en andere onderdelen nalezen. Het kost u 5 tot 10 minuten tijd om uw waardering te plaatsen door een korte digitale vragenlijst in te vullen. U vindt die door op de website zorgkaartnederland.nl bij 'zoek op zorgaanbieder' 'MeanderGroep' in te vullen en vervolgens het onderdeel in te kiezen dat u wilt waarderen.

Gastvrijheid

Gastvrijheid is een van de speerpunten in de koers van Meander. Het kan een doorslaggevende reden zijn waarom mensen kiezen voor onze organisatie, of het nu gaat om verblijf in of een bezoek aan een van de Meander-locaties. Bij gastvrijheid gaat het om beleving van een heleboel factoren: omgeving, producten, sfeer, zorgvuldigheid, maar vooral aandacht en bejegening. Gastvrijheid is een belangrijke pijler in het proces van wonen, welzijn en zorg. Het is belangrijk voor het welbevinden van de bewoners en bezoekers.



Kleinschalig wonen

Bij het kleinschalig wonen voor mensen met dementie wordt het dagelijks leven thuis zoveel mogelijk benaderd. Samen met de verzorgenden vormen de bewoners als het ware een gezin met ook alle dagelijkse huishoudelijke taken. Zo is er een woonkamer, kan er gekookt worden en gemeenschappelijk gegeten. Daarnaast hebben de bewoners een één- of twee=persoonskamer. Deze kamer is zoveel mogelijk met hun eigen spullen en volgens hun eigen smaak ingericht.

Bij kleinschalig wonen staat het welzijn van de bewoner voorop, zij dienen zich zo prettig mogelijk te voelen. Het is dan ook belangrijk om wensen, verlangens en ervaringen naar elkaar uit te spreken. Op deze manier kan er gekeken worden naar een mogelijkheid om die te verwezenlijken.

Ook zelfbeschikkingsrecht is van groot belang. Zelf iets kunnen en mogen bepalen geeft een gevoel van eigenwaarde. Hierbij wordt rekening gehouden met het denkvermogen passend bij de fase van dementie. Voorbeelden om het meedenken te bevorderen zijn: samen een boodschappenlijstje maken en zelf bepalen welk beleg je op je brood wilt. Kort samengevat: het accent bij kleinschalig wonen ligt op het met elkaar wonen als groep mét de mogelijkheid om als individu je eigen keuzes te maken.

Beleid rondom gezond bewegen en zelfredzaamheid

Gezonde beweging en behoud van zelfredzaamheid is voor alle mensen van groot belang. Binnen Meander doen we er dan ook alles aan om dit op een zo hoog mogelijk peil te houden. De bewoners worden zoveel mogelijk betrokken bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen (wassen, mondverzorging, aan en uitkleden, eten en drinken etc.) en bij groepsactiviteiten zoals eten voorbereiden, spel en ontspanning. De inrichting en aankleding van de woonzorgomgeving is daar bij zodanig gemaakt dat dit de bewoner helpt bij het oriënteren in deze ruimte. Wij streven er verder naar om bewoners zoveel mogelijk beweging aan te bieden (liefst 3 dagen per week een half uur matig intensief). Dit doen wij door diverse beweegactiviteiten te organiseren maar ook door, binnen de mogelijkheden van de instelling, een aantrekkelijke en veilige loopruimte te creëren. Bij het realiseren van bovenstaande betrekken wij familieleden, vrijwilligers en medewerkers door te vragen naar adviezen om bewegen te stimuleren en hen te vragen om bijvoorbeeld samen met de bewoner buiten te gaan wandelen.

Belevingsgerichte zorg

De belevingsgerichte zorg stelt de belevingswereld van de bewoner centraal. Van de medewerker wordt verwacht dat deze zich verdiept in de bewoner (diens persoonlijkheid, levensloop etc.) en dat hij zich probeert voor te stellen hoe het is om met een beperking te leven.

Familieparticipatie

Familieparticipatie stellen wij zeer op prijs en is vaak noodzakelijk om bepaalde activiteiten te kunnen laten plaatsvinden. Welke hulp familie kan geven, wordt in overleg met de Eerst Verantwoordelijke of de manager bepaald. De medewerkers blijven eindverantwoordelijk voor de zorg aan de bewoners en kunnen in die hoedanigheid ook aanwijzingen geven aan familie die meehelpt. Familieparticipatie kan bestaan uit hulp bij de maaltijd, de verzorging en het binnen- of buitenshuis begeleiden van een bewoner.

Meander Manieren

U en uw familie moeten onvoorwaardelijk kunnen vertrouwen op de vriendelijkheid, betrouwbaarheid, behulpzaamheid en correctheid van iedereen die als medewerker, stagiaire, vrijwilliger of anderszins bij de zorg- en dienstverlening betrokken is. In Meander Manieren, onze beroeps- en bejegeningenscode, ligt vast wat ondergewenst en ongewenst gedrag verstaan wordt.

Basis van de zorg

Algemene Voorwaarden

In de wijkzorgcentra, verpleeghuizen en woningen voor mensen met dementie binnen Meander zijn de Algemene Voorwaarden bij levering van Wlz-zorg in natura van toepassing. Hierin zijn alle rechten en plichten van Meander en van u vastgelegd. Zo is helder wat u en Meander van elkaar kunnen verwachten in het kader van de zorgverlening.

Zorgleveringsovereenkomst

De Zorgleveringsovereenkomst ontvangt u tijdens het komen-wonen-gesprek met een medewerker van de afdeling. In de overeenkomst staat beschreven wat u van ons kunt verwachten, maar ook wat wij van u mogen verwachten. De Algemene Voorwaarden ontvangt u als bijlage bij de Zorgleveringsovereenkomst of, indien u dit aangeeft, digitaal. De bewoner of diens wettelijk vertegenwoordiger dient de zorgleveringsovereenkomst in tweevoud op de dag van verhuizing te ondertekenen. Eén exemplaar wordt bewaard op de afdeling, het andere exemplaar is voor de bewoner of diens wettelijk vertegenwoordiger. Indien wij niet beschikken over een ondertekende zorgleveringsovereenkomst kan de verhuizing geen doorgang vinden.

Financiën en verzekeringen

Wlz (Wet langdurige zorg)

Verblijf in een zorginstelling wordt gefinancierd via de Wlz. Ter tegemoetkoming hierin vraagt de Wlz een eigen bijdrage. De zorgbemiddelaar kan u hierover verder informeren. Als u in een zorginstelling woont op basis van een indicatie voor verblijf met behandeling mag u geen kosten meer declareren bij uw ziektekostenverzekeraar voorhuisarts, tandarts, apotheek en bepaalde hulpmiddelen (bijv. incontinentiematerialen) omdat deze diensten door de instelling worden geleverd. U dient daarom uw verhuizing naar de instelling te melden bij uw huisarts, tandarts, apotheker en leverancier van hulpmiddelen. Na de verhuizing naar de instelling wordt de medicatie verstrekt via onze apotheek. U kunt en mag dan geen medicatie meer afhalen bij uw eigen apotheek.

Uw zorg in een Wlz-instelling

Voor een uitgebreide toelichting op de zorg en diensten die de instelling levert en voor u betaalt, verwijzen wij naar het WLZ-kompas. Hierin wordt uitgelegd welke zorg valt onder de Wlz. Het Wlz-kompas is te vinden op de website van Zorginstituut Nederland: www.zorginstituutnederland.nl/pakket/wlz-kompas Als u hierover vragen heeft, laat ons dit dan weten.

Maandelijks factuur

Maandelijks ontvangt u een factuur voor alle kosten die niet vergoed worden door de Wlz. Dit kunnen kosten voor een vrijwillige bijdrage voor o.a. extra activiteiten zijn, maar ook b.v. kosten voor de pedicure. De rekeningen worden eenmaal per maand verstuurd aan degene die de financiën van de betreffende bewoner beheert.

Vervoerskosten

Als een bewoner een dagdeel zorg of begeleiding ontvangt op een andere locatie en indien deze onder de aanspraak Wlz valt, kunnen de kosten voor vervoer vergoed worden door de instelling. Overige kosten voor vervoer (b.v. naar een andere instelling of zorgverlener) komen over het algemeen voor rekening van de bewoner. Onder bepaalde omstandigheden is het mogelijk deze kosten via de zorgverzekeraar vergoed te krijgen. Informeer hiernaar bij de bewonersadministratie in uw wijkzorgcentrum of verpleeghuis of raadpleeg het Wlz-kompas: www.zorginstituutnederland.nl/pakket/wlz-kompas

Vertegenwoordiging

Als de bewoner niet goed in staat is zijn eigen belangen te behartigen, zijn er verschillende mogelijkheden om zich te laten vertegenwoordigen. Hij kan zelf iemand hebben aange-wezen om hem te vertegenwoor-digen.

Dit kan de echtgeno(o)te, een van de kinderen, een familielid of kennis zijn. Als die mogelijkheid er niet is, of als er geen overeenstemming is over de vertegenwoordiger, kan het nodig zijn om een curator, bewindvoerder of mentor door de rechter te laten benoemen. Als iemand over praktisch niets meer zelf kan beslissen, kan een curator worden benoemd, die beslist over financiële én persoonlijke zaken. De onder curatele gestelde wordt dan handelingsonbekwaam en mag praktisch geen enkele rechtshan-deling meer verrichten. Gaat het alleen om financiële zaken, dan volstaat de benoeming van een bewindvoerder. Als iemand niet (meer) over persoonlijke aangele-gheden kan beslissen, dan ligt een mentorschap meer voor de hand. Mochten er problemen ontstaan bij het behartigen van de belangen van de bewoner, dan kan de zorgbemid-delaar helpen bij het aanvragen van curatele, bewindvoering of mentorschap.

Verzekeringen

De MeanderGroep vindt het van belang dat haar bewoners verzekerd zijn tegen aansprakelijkheid en schade aan hun eigendommen. Daarvoor is een collectieve aansprakelijkheids- en inboedelverzekering afgesloten voor bewoners. Meander brengt hiervoor geen premie in rekening, dit betekent dat u onder de hierna volgende voorwaarden gratis verzekerd bent tijdens uw verblijf.

Aansprakelijkheidsverzekering

MeanderGroep heeft voor haar bewoners in de wijkzorgcentra, verpleeghuizen en groepswoningen een collectieve aansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor schade die u toebrengt aan iemand anders. Dit kan letselschade of schade aan zaken zijn. Letselschade die u toebrengt aan een medebewoner valt ook onder deze verzekering; zaakschade jegens een medebewoner echter niet. Indien u buiten de instelling verblijft, voor enkele uren of gedurende een weekend of vakantie, bent u ook verzekerd voor aansprakelijkheid. De instelling moet wel op de hoogte te zijn van uw afwezigheid. Het verzekerd bedrag voor personen- en of zaakschade bedraagt maximaal € 1.250.000,- per aanspraak.

Voor schade die u hebt veroorzaakt, is geen eigen risico van toepassing. Wij kunnen geen antwoord geven op de vraag of u uw eigen aansprakelijkheidsverzekering moet opzeggen. Er kunnen redenen zijn om deze verzekering aan te houden. Een voorbeeld hiervan is als u nog een partner heeft, een eigen huis bezit of als u nog een huisdier heeft. Wij adviseren u om contact op te nemen met uw eigen verzekeringsmaatschappij of uw tussenpersoon.

Inboedelverzekering

De MeanderGroep heeft voor haar bewoners in de wijkzorgcentra, verpleeghuizen en groepswoningen een collectieve inboedelverzekering afgesloten. De hoogte van het verzekerd bedrag bedraagt voor een bewoner in een wijkzorgcentrum € 15.000,-; in een groepswoning € 10.000,- en in een verpleeghuis € 7.500,- (stand van zaken bij verschijnen van deze brochure). Indien uw inboedel meer waard is, adviseren wij u om zelf een aanvullende verzekering af te sluiten. Er is een eigen risico voor de klant van € 125,-per gebeurtenis.

Zorgverzekeringen

Wat moet u doen als u in aanvulling op de (verplichte) basiszorgverzekering een aanvullende zorgverzekering heeft en u verhuist naar een instelling van Meander waar u zorg krijgt op basis van de Wlz? Op deze vraag is geen pasklaar antwoord te geven, maar we kunnen u wel aangeven welke zorg u krijgt van Meander. U kunt dan zelf bekijken of u het nodig vindt om een aanvullende verzekering aan te houden. Bij de start van uw verblijf in de instelling wordt u geïnformeerd over de zorg die u ontvangt en of u recht heeft op zorg zonder behandeling of met behandeling. Dit staat vanaf 2017 ook in de zorgleveringsovereenkomst die u met de instelling sluit. Als u verblijft in een instelling zonder behandeling, is uw huisarts eindverantwoordelijk voor uw medische zorg. U heeft dan geen recht op medische zorg van de artsen en van paramedische zorg (bijv. fysiotherapie) van Meander. Ook krijgt u geen hulpmiddelen van Meander en moet u zelf voor uw tandarts zorgen. Een aanvullende zorgverzekering waarin dergelijke zorg is opgenomen kan dan wenselijk zijn, als u hiervan gebruik wil maken.

Daarnaast bevat een aanvullende verzekering vaak ook een extra vergoeding voor bril/contactlenzen, eigen bijdrage gehoorapparaat en bijv. alternatieve geneeswijzen. Als u daarvan gebruik maakt is het verstandig om de aanvullende verzekering aan te houden. U moet dit echter zelf beoordelen!

Als u verblijft in een instelling en recht heeft op behandeling dan levert Meander een integraal zorgaanbod. Daaronder valt de medische zorg van algemene aard (zoals arts, psycholoog, fysiotherapeut), medicijnen, hulpmiddelen (zoals incontinentiemateriaal, verbandmiddelen etc, mobiliteitshulpmiddelen zoals een rolstoel, en gebruikelijke tandartszorg). Voor de precieze beschrijving van zorg die onder de Wlz valt verwijzen we naar het Wlz-kompas (www.zorginstituutnederland.nl/pakket/wlz-kompas/). Een aanvullende verzekering is dan meestal niet echt nodig, tenzij u gebruik maakt van specifieke zorg die wel in uw aanvullende verzekeringspakket zit, bijvoorbeeld alternatieve geneeswijzen, homeopathische geneesmiddelen, aanvullende vergoedingen voor bril/contactlenzen e.d.

U dient zelf af te wegen of u gebruik maakt van zorg die in uw aanvullende verzekering wordt vergoed en die niet door de instelling wordt geleverd.

Meer informatie

Voor verdere informatie over financiële zaken kunt u terecht bij de bewonersadministratie in het wijkzorgcentrum of verpleeghuis waar u verblijft.

Meer informatie over de collectieve verzekeringen krijgt u bij de portefeuillehouder verzekeringen van MeanderGroep. Hiervoor kunt u contact opnemen met onze klantenservice, T 0900 699 0 699.

Wettelijke regelingen

Rechten van de bewoner

De rechten van de bewoner zijn onder andere vastgelegd in de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). Onderstaand is een aantal van deze rechten nader geconcretiseerd:

- Een bewoner wordt als gelijkwaardig mens beschouwd in elk opzicht en met alle consequenties van dien.
- Klachten en eventuele op- en aanmerkingen kunnen ter kennisgeving worden gesteld aan de afdelingsleidinggevende. Zie ook de informatie over de klachtenregeling in deze brochure. Alle klachten zullen steeds serieus behandeld worden.
- Een bewoner heeft recht op een goede verzorging en behandeling.
- Een bewoner heeft recht op duidelijke inlichtingen van de arts. Hij mag verwachten dat er zorgvuldig en betrouwbaar wordt omgegaan met mededelingen en correspondentie over zijn behandeling.

Privacy

Als zorgverlener dienen wij de privacy van onze bewoners te beschermen en te bewaren. Om goede zorg te kunnen verlenen wordt een (digitaal) dossier bijgehouden van uw (zorg)gegevens. Meander gaat uiterst zorgvuldig om met uw persoonsgegevens en houdt zich daarbij aan de eisen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Alleen degenen die betrokken zijn bij uw zorg, mogen uw dossier inzien. Wij mogen geen enkele informatie aan derden verstrekken (inclusief familieleden) tenzij de bewoner of diens vertegenwoordiger daar uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven of als de wet ons daartoe verplicht. In het kader van de privacy is het niet toegestaan om foto's te maken of te filmen zonder uitdrukkelijke toestemming van de bewoner en/of diens vertegenwoordiger. Indien u meer over het privacybeleid wilt weten kunt u een afschrift vragen van het Privacyreglement.

Wet BOPZ

In de psychogeriatrische afdeling van het verpleeghuis en voor sommige (gesloten) afdelingen van het verzorgingshuis gelden de regels van de Wet Bijzondere Opnemingen Psychogeriatrische Ziekenhuizen (BOPZ).

De Wet BOPZ is van toepassing op bewoners die niet vrijwillig zorg ontvangen of onvrijwillig in een instelling verblijven.

Opname op een BOPZ-afdeling kan in principe alleen plaatsvinden als het CIZ vooraf een BOPZ-toets heeft gedaan bij het afgeven van een indicatie voor zorg.

Het CIZ beoordeelt dan of een verblijf op een BOPZ-afdeling noodzakelijk is. Wat een BOPZ-opname betekent en welke consequenties dit heeft voor de bewoner en zijn familie, wordt beschreven in een aparte brochure 'De Wet BOPZ voor cliënt en familie'.

U kunt deze brochure downloaden op de website van de MeanderGroep: www.meandergroep.com (woon- en zorgcentra) of informeer bij de bewonersadministratie in uw wijkzorgcentrum of verpleeghuis.

De Wet BOPZ zal op termijn vervangen worden door de Wet Zorg en Dwang. Op dit moment is nog niet bekend wanneer deze wet Zorg en Dwang van toepassing is.

Fixatievrije zorg

De MeanderGroep in totaliteit is een Fixatievrije Zorginstelling. Dat wil zeggen dat er geen fixatiemiddelen zoals onrustbanden, stoelgordels, verpleegdekens en spanlakens gebruikt worden. Mocht in een zeer uitzonderlijk geval voor een bewoner geen goede oplossing - dat wil zeggen zonder fixatie - gevonden worden, dan worden deskundigen ingeschakeld die niet bij de dagelijkse zorg voor de bewoner betrokken zijn

Vraagstukken omtrent het levenseinde

Reanimatie

Reanimatie bij bewoners van een verpleeghuis leidt maar bij een klein percentage van de mensen tot overleving. Meestal is er na reanimatie sprake van neurologische schade, zoals verlamming of gedaald bewustzijn. In het komen wonen gesprek stelt de arts de vraag of u reanimatie wenst. Als u het moeilijk vindt om daarover te beslissen kan een arts u ondersteunen bij de besluitvorming. Tevens kunt u het document Reanimatiebeleid opvragen bij uw EV.

Euthanasie

Euthanasie kan alleen plaatsvinden op verzoek van de betrokkene zelf. Een voorwaarde hierbij is dat hij / zij wilsbekwaam is of een wilsverklaring heeft opgesteld. In sommige gevallen kunnen artsen een euthanasieverzoek van een patiënt met dementie inwilligen. Als dit gebeurt, is het meestal in de beginfase van dementie. In die fase kan de dokter nog met de betrokkene zelf communiceren over de ondraaglijkheid van het lijden en of de betrokkene de euthanasie nog steeds wenst. Euthanasie kan niet plaatsvinden op verzoek van familieleden of vrienden. Wel kunnen familieleden de wilsverklaring van hun dierbare onder de aandacht brengen van de arts. Binnen Meander wordt voorzien in een palliatief beleid met optimale symptoombestrijding. Als dit aan de orde is, wordt dit uiteraard met de bewoner/vertegenwoordiger besproken.

Zorgkaart Nederland

Als MeanderGroep zijn wij voortdurend bezig onze dienstverlening te verbeteren. U kunt ons daarbij helpen door uw mening hierover te geven. Hiervoor maken we gebruik van ZorgkaartNederland.nl. Dit is een onafhankelijke website die de kwaliteit van alle zorgaanbieders in Nederland in kaart brengt.

Op de website

www.zorgkaartnederland.nl klikt u op het oranje veld 'schrijf een waardering' en volgt de aangegeven stappen.

U kunt op deze website ook ervaringen van anderen over de zorg- en dienstverlening van onze wijkzorgcentra, verpleeghuizen en andere onderdelen lezen.

Klachtenregeling

Ondanks alle inspanningen om alles goed te laten verlopen, kan de situatie zich altijd voordoen dat u een klacht heeft. Uiteraard zal uw klacht direct in behandeling genomen worden.

Onze instelling beschikt over een klachtenregeling. Deze regeling biedt de mogelijkheid klachten over de verzorging, verpleging, dienst-

verlening of organisatie te uiten en voor te leggen aan een klachtencommissie. Ook voorziet deze klachtenregeling in de behandeling van klachten van niet-vrijwillig opgenomen bewoners in het kader van de Wet Bijzondere Opnemings Psychiatrische Ziekenhuizen (Wet BOPZ).

Voordat u besluit een klacht bij de klachtencommissie in te dienen, kunt u uiteraard proberen eerst het probleem zelf op te lossen, eventueel met hulp van de vertrouwenspersoon in de instelling. Indien u een klacht wilt indienen bij de Klachtencommissie, dient u dit schriftelijk te doen. Een korte brief is voldoende.

Het secretariaatsadres van de Klachtencommissie is:

Antwoordnummer 4034

6400 VC Heerlen

T 045 561 61 10

E-mail adres:

klachtencommissieklienten@mgzl.nl

Voor verder informatie omtrent de klachtenbehandeling kunt u de klachtenregeling voor klanten MeanderGroep Zuid-Limburg raadplegen, die op aanvraag te verkrijgen is.



Deel uw ervaring
met de zorg
en help zo anderen
met kiezen.

Ga naar [ZorgkaartNederland.nl](https://www.zorgkaartnederland.nl)

De grootste ervaringsite in de zorg.



Ruimte voor aantekeningen

MeanderGroep Zuid-Limburg bestaat uit:

- Meander Wonen met Zorg
- Meander Thuiszorg
- Meander Kraamzorg
- Meander Jeugdgezondheidszorg
- Meander Paramedische Dienst
- Meander Maatschappelijke Dienstverlening
- Meander eXtra
- Meander Homeservice
- Meander Wonen
- Meander Werk
- Ondersteuning informele zorg

Klantenservice

T 0900 699 0 699

Werkdagen van 8.00 - 18.00 uur



Correspondentieadres

Postbus 2690, 6401 DD Heerlen

info@meandergroep.com

www.meandergroep.com

