



# Vivent Eerstelijns Ergotherapie



## Ergotherapie

Als u door een ziekte, trauma, beperking of handicap uw dagelijkse handelingen niet meer naar wens kunt uitvoeren, dan kunt u bij de ergotherapeut terecht. De ergotherapeuten van Vivent helpen u om weer zo zelfstandig mogelijk te functioneren. Wij werken op een praktische manier met u aan de activiteiten die problemen opleveren en die voor u belangrijk zijn.

Op basis van de mogelijkheden en eigen wensen van de cliënt stelt de ergotherapeut, samen met de cliënt en/of mantelzorger en/of thuiszorg, na observatie en onderzoek, een behandelplan op. Dit behandelplan kan gericht zijn op 'opnieuw leren handelen', 'anders leren handelen', 'advisering van hulpmiddelen/voorzieningen' of 'advisering aan zorg en mantelzorg'.

### Zorgverzekering en vergoeding

Ergotherapie is voor 10 uur opgenomen in de basisverzekering. Steeds meer zorgverzekeraars bieden vanuit hun aanvullende pakketten extra vergoeding. Uw consult wordt rechtstreeks ingediend bij de zorgverzekeraar. **Houdt u er rekening mee dat uw eigen risico eerst wordt aangesproken.** Mocht u aanspraak willen maken op meer ergotherapie dan beschikbaar vanuit de verzekering, dan komen de kosten hiervoor voor eigen rekening.

**Vanuit de contracten die wij met de zorgverzekeraars hebben zijn wij verplicht gegevens door te geven aan uw huisarts.** Mocht u hiermee niet akkoord gaan verzoeken wij u vriendelijk dit voor aanvang van de eerste afspraak aan te geven.

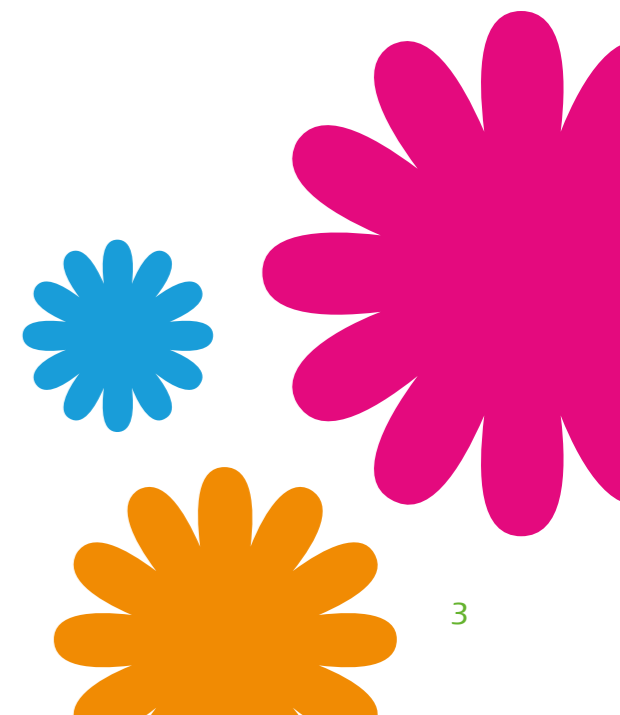
Wij werken mee aan de PREM, dit is een kwaliteitsonderzoek. Mocht u hieraan mee willen werken, vragen wij u om uw e-mailadres.

### Inschakelen ergotherapeut

Voor het maken van een afspraak kunt u uw gegevens mailen naar [ergotherapie@vivent.nl](mailto:ergotherapie@vivent.nl) of op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur bellen naar 088 - 163 74 51 (secretariaat B&C).

We vragen u om de volgende gegevens bij de hand te houden:

- Naam
- BSN nummer
- Geboortedatum
- Adres
- Huisarts





## Behandeling

Via onze planning heeft u een afspraak gemaakt bij een van onze ergotherapeuten. Tijdens de eerste afspraak worden algemene gegevens doorgenomen. Hierbij kunnen wij vragen om een geldig identificatie document in verband met het verwerken van de juiste gegevens.

Daarnaast wordt uw persoonlijke situatie en uw hulpvraag in kaart gebracht. De ergotherapeut maakt samen met u een passend behandelplan. Tijdens de behandeling wordt dit behandelplan geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

## De praktijk

De ergotherapiebehandeling vindt plaats op de plek waar de problemen zich voordoen, zoals thuis, op uw (vrijwilligers) werk of buiten in uw eigen wijk. Daarnaast is er de mogelijkheid om naar een van de locaties van Vivent te komen. Dit zijn Mariaoord (Rosmalen), Hof van Hintham (Rosmalen), De Hooghe Clock ('s-Hertogenbosch), Berlerode (Berlicum) en Donkenhof (Den Dungen).

## Bereikbaarheid

De afdeling ergotherapie is van maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 en 17.00 uur bereikbaar via het secretariaat Behandeling & Consultatie.

Telefoonnummer: 088 - 163 74 51  
E-mail: [ergotherapie@vivent.nl](mailto:ergotherapie@vivent.nl)

## Wachttijden

Een afspraak wordt binnen 5 werkdagen samen met u gepland.

## Kwaliteitsregister ergotherapie

De ergotherapeuten van Vivent zijn opgenomen in het kwaliteitsregister Paramedici en voldoen daarmee aan alle eisen ten aanzien van kwaliteitszorg, scholing en werkervaring. De ergotherapeuten zijn o.a. gespecialiseerd in Parkinson, oncologie, Multiple Sclerose (MS), dementie, CVA (herseninfectie of -bloeding), COPD en cognitieve problemen.

## Afmelden ergotherapie

Wanneer u voor de afspraak verhinderd bent, kunt u deze altijd tot 24 uur voorafgaand aan de afspraak kosteloos annuleren. Voor een afspraak die later of niet wordt afgezegd, zijn wij helaas genoodzaakt om kosten in rekening te brengen. Het betreft een bedrag van € 25,00. Deze tijd is dan namelijk voor u gereserveerd en kan niet gedeclareerd worden bij de zorgverzekering.

Afmelden kan per telefoon via: 088 - 163 74 51 of per mail via [ergotherapie@vivent.nl](mailto:ergotherapie@vivent.nl).

Mocht u vragen of opmerkingen hebben, dan kunt u via bovenstaand telefoonnummer contact opnemen met het secretariaat Behandeling & Consultatie. Zij zijn dagelijks bereikbaar tussen 08.00 en 17.00 uur. Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Team ergotherapie  
Vivent Behandeling en Consultatie

## Even voorstellen...



**Marlon  
van Collenburg**



**Leonie  
van der Steen**



**Caroline  
van den Heuvel**



**Lissy  
van den Elzen**



**Inge  
Jacobs**



**Twan  
van de Vijver**



**Antje  
Berlin**



**Linda  
Vonk**

## 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](http://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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](http://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](http://www.degeschillencommissie.nl)

#### Hulp of advies nodig?

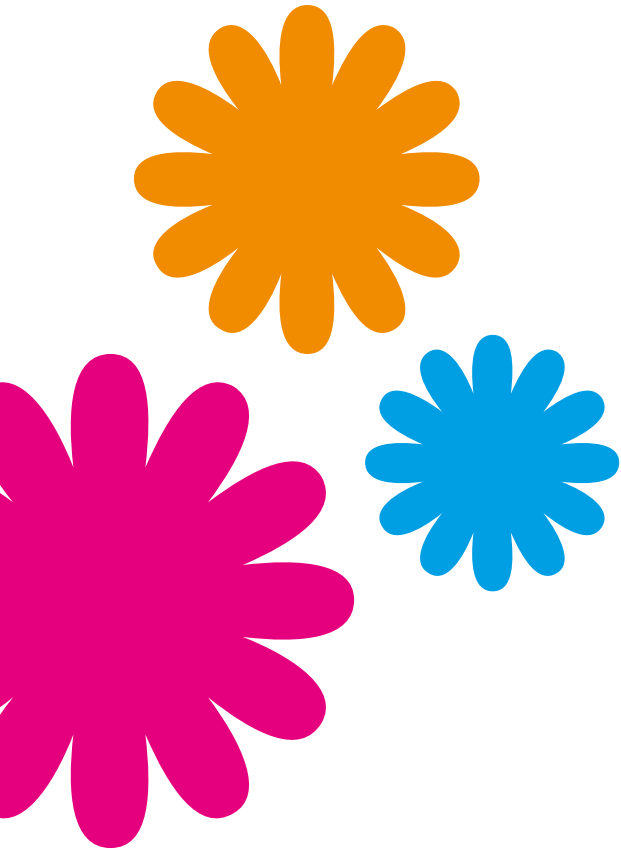
Heeft u ondersteuning nodig bij het indienen van een klacht? U kunt dan contact opnemen met onze klachtenfunctionaris Helma Verhagen:  
Telefoonnummer: **06 - 31 67 63 10**  
E-mailadres: [klacht@vivent.nl](mailto:klacht@vivent.nl)

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](mailto:adviespunt@zorgbelang-brabant.nl)  
Website: [www.zorgbelang-brabant.nl](http://www.zorgbelang-brabant.nl)







Volg ons:



## Heeft u vragen over Vivent eerstelijns Ergotherapie?

Vivent Mariaoord  
Vliertwijksestraat 369  
5244 NJ Rosmalen

T 088 - 163 70 00  
E [info@vivent.nl](mailto:info@vivent.nl)

[www.vivent.nl](http://www.vivent.nl)



**VIVENT**  
zorgt!

EERGOfeb21