

Carinova Zorg Thuis

Dag en nacht bereikbaar op

T: 0900 86 62

Carinova



**Vertrouwd
dichtbij**

www.carinova.nl

Inhoudsopgave

	Pagina
Welkom	3
Bereikbaarheid	4
Waarvoor kunt u bij Carinova Zorg Thuis terecht?	5
Preventie	5
Mantelzorgondersteuning	5
Thuisbegeleiding	7
Huishoudelijke hulp	7
Begeleiding	7
Verpleging en verzorging	8
Specialistische zorg	9
Nachtzorg	10
Wat biedt Carinova nog meer?	11
Behandeling en revalidatie	11
Carinova Thuizz	11
Dagbehandeling en dagbesteding	11
Particuliere zorg via Zuster Plus	11
Personenalarmering en alarmopvolging	12
Uitleen hulpmiddelen	12
Wonen en zorg	13
Financiering en toegang tot zorg	14
Onze zorg	16
Uw veiligheid voorop	16
Algemene voorwaarden	16
Cliëntenraad	17
Privacy en geheimhouding	17
Samenwerking met andere zorgverleners	17
Toegang tot de woning	17
Thuiszorgtechnologie	17
Vertegenwoordiging en wilsverklaring	18
Caren: online inzicht in uw zorg	18
Uw ervaring met Carinova delen	18
Meer informatie	19

Welkom

Vertrouwd dichtbij

Van harte welkom bij Carinova Zorg Thuis. Wij staan klaar om u warme, persoonsgerichte zorg en ondersteuning te bieden. Zorg die aansluit op uw wensen en behoeften. Zorg dichtbij, dat is wat Carinova biedt. Want dichtbij is prettiger, dichtbij is makkelijker. Onze deskundige medewerkers ondersteunen u zodat u zo lang mogelijk thuis kunt blijven wonen. De zorg of ondersteuning kan tijdelijk, maar ook langdurig worden gegeven.

Thuiszorgteams bij u in de buurt

Carinova werkt wijk- en buurtgericht. Dit betekent dat u geholpen wordt door medewerkers bij u uit de buurt. Van ondersteuning tot volledige zorg thuis, binnen Carinova werken wij samen om u de beste zorg te geven. Onze medewerkers onderhouden ook korte lijnen met andere zorg- en hulpverleners in uw regio. Daardoor kunnen wij de zorg voor u goed op elkaar afstemmen.

Waarom deze folder?

In deze folder leest u wat wij voor u kunnen betekenen. Wij geven u informatie over onze bereikbaarheid en waarvoor u bij ons terecht kunt (mantelzorgondersteuning, thuisbegeleiding, huishoudelijke hulp, verpleging en verzorging, etc.). Daarnaast geven wij u informatie over bijvoorbeeld financiering en toegang tot zorg, onze zorg en cliënttevredenheid. Een aantal van deze onderwerpen zullen ook in het intakegesprek met onze medewerkers aan bod komen. In deze folder kunt u alles later nog eens rustig nalezen.

Bereikbaarheid

Dag en nacht bereikbaar op 0900 86 62

In geval van nood of voor vragen op het gebied van persoonlijke verpleging en verzorging en begeleiding kunt u ons 24 uur per dag, 7 dagen per week bellen op **0900 86 62**. Houd het visitekaartje van uw contactpersoon bij Carinova bij de hand. Dit vindt u voorin de zorgmap, die u bij aanvang van de zorg ontvangt. Op dit nummer kunt u tijdens kantooruren ook terecht voor vragen, informatie en advies op het gebied van professionele alarmopvolging, mantelzorgondersteuning en Carinova Thuizz, onze ledenvereniging.



Waarvoor kunt u bij Carinova Zorg Thuis terecht?

Preventie

Bent u kwetsbaar, maar heeft u nog geen, of een lichte zorgvraag? Ook dan kunt u terecht bij de wijkverpleegkundige. Zij kan tijdens een huisbezoek samen met u kijken wat ervoor nodig is om u zo lang mogelijk thuis te laten wonen. Zij kan u advies, instructie en voorlichting geven gericht op het voorkomen van zorg. Ook kan zij u zo nodig doorverwijzen naar andere instanties. Ook als u iemand kent die zorg mijdt, of als u zich zorgen maakt om bijvoorbeeld uw buurvrouw, kunt u de wijkverpleegkundige inschakelen. Zij gaat dan een kijkje nemen bij de betreffende persoon.

Mantelzorgondersteuning

Mantelzorgers zijn mensen die vanuit een persoonlijke relatie de zorg voor hun naaste op zich hebben genomen. Dit kan ongemerkt leiden tot een grote belasting. Carinova Mantelzorgondersteuning kent twee diensten:

- Steunpunt Mantelzorg
- Vrijwillige Thuiszorg

Steunpunt Mantelzorg

Steunpunt Mantelzorg biedt individuele ondersteuning en ondersteuning in groepsverband. U heeft hiervoor geen indicatie nodig en de hulp is gratis. Het werkgebied omvat:

- Gemeente Hardenberg
- Dalfsen
- Ommen
- Staphorst
- Deventer
- Raalte (excl. Heino)

Steunpunt Mantelzorg werkt nauw samen met lokale belangenbehartigers en lokale en regionale organisaties voor mantelzorgers.

Er is specifieke aandacht voor jonge mantelzorgers en mantelzorgers van allochtone afkomst.

Steunpunt Mantelzorg is op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur te bereiken op **0900 86 62** of via steunpuntmantelzorg@carinova.nl

Meer informatie vindt u op www.mantelzorgondersteuningcarinova.nl

Vrijwillige Thuiszorg

Vrijwillige Thuiszorg koppelt hulpvragers en vrijwilligers en werft, selecteert en begeleidt vrijwilligers ten behoeve van praktische ondersteuning voor mensen met een beperking, chronische ziekte of dementie. Het werkgebied omvat:

- Gemeente Deventer
- Raalte
- Staphorst



In de gemeente Deventer verlenen vrijwilligers ook ondersteuning bij de thuisadministratie. In de overige gemeentes werken onze medewerkers nauw samen met de plaatselijke vrijwilligersorganisaties. Vrijwillige Thuiszorg is op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur te bereiken op **0900 86 62** of via vrijwilligethuiszorg@carinova.nl

Thuisbegeleiding

Thuisbegeleiding is een vorm van persoonlijke begeleiding. Als er problemen zijn op bijvoorbeeld het gebied van het organiseren van het huishouden, het opvoeden van kinderen, ontregeling, het leren omgaan met geld, het hervinden van een dagelijkse structuur of het leren omgaan met een beperking of handicap, kan een beroep gedaan worden op Thuisbegeleiding. Ook bij verslaving of psychiatrische problemen kan Thuisbegeleiding helpen. Onze thuisbegeleidsters werken er samen met u aan om het dagritme of de huishoudelijke structuur terug te brengen. Thuisbegeleiding werkt nauw samen met bijvoorbeeld de sociale wijkteams binnen de gemeentes, Dimence en Bureau Jeugdzorg.

Huishoudelijke hulp

Als het u zelf niet meer lukt, staan onze medewerkers voor u klaar om u te helpen bij licht en zwaarder huishoudelijk werk. U kunt hierbij denken aan hulp bij het schoonmaken, opruimen, stofzuigen en dweilen. Voor huishoudelijke hulp heeft u een indicatie van de gemeente nodig. Voor meer informatie kunt u bellen naar **0900 86 62** of kijk op www.carinova.nl In sommige gemeentes kunt u voor een aanvraag ook direct terecht bij uw gemeente.

Begeleiding

Onze medewerkers kunnen u begeleiding bieden in het dagelijks leven. Zij kunnen u bijvoorbeeld begeleiden bij praktische vaardigheden en sociale redzaamheid om beter om te kunnen gaan met moeilijke situaties. Of om makkelijker contact te maken met andere mensen.

Onze medewerkers kunnen u begeleiden wanneer u matige of ernstige beperkingen heeft in:

- sociale redzaamheid (de regie over het eigen leven)
- bewegen en verplaatsen (het zelfstandig voortbewegen)
- probleemgedragingen (agressief of dwangmatig, zelfverwaarlozing)
- psychisch functioneren (denken, concentreren en waarnemen)
- geheugen- en oriëntatiestoornissen (geheugen en bewustzijn)
- terminale zorg (zorg in de laatste levensfase)

Verpleging en verzorging

Als u verpleging of verzorging nodig heeft, bijvoorbeeld omdat u (chronisch) ziek of gehandicapt bent, dan staat het wijkteam voor u klaar. Het wijkteam bestaat uit verpleegkundigen en verzorgenden. Eén van de teamleden is uw zorgcoördinator. De zorgcoördinator is de contactpersoon tussen u en Carinova. Het team werkt onder regie van een coördinerend wijkverpleegkundige.

Verzorging kan bestaan uit bijvoorbeeld: hulp bij wassen, aan- en uitkleden, het klaarzetten, aanreiken en toedienen van medicijnen, in en uit bed gaan. Verpleging bestaat bijvoorbeeld uit: verbinden, wondverzorging of het geven van injecties.

Op basis van uw hulpvraag wordt bepaald hoe vaak de medewerker bij u thuis komt. Daarnaast kunnen onze medewerkers u informeren en adviseren over vragen die met gezondheid en ziekte te maken hebben, bijvoorbeeld over medicijngebruik, incontinentie, woningaanpassingen, voeding en veiligheid. Ook kunnen zij voorlichting geven over bijvoorbeeld de verwerking van ziekte of handicap en helpen bij het opbouwen van zelfredzaamheid. Uw familieleden en huisgenoten kunnen voor ondersteuning en vragen eveneens bij onze medewerkers terecht.

Specialistische zorg

Bij Carinova werken verschillende gespecialiseerd verpleegkundigen.

U kunt bij hen terecht voor:

- **Long- en eczeemzorg**

Long- en eczeemverpleegkundigen kunnen u informeren, ondersteunen, instructie en advies geven over onder andere medicatie en de behandeling.

- **Niet-aangeboren hersenletsel (NAH) en CVA**

Als u hersenletsel oploopt, kan dit grote lichamelijke en geestelijke gevolgen hebben. Zichtbare gevolgen, zoals een verlamd been, maar ook onzichtbare gevolgen, zoals bijvoorbeeld vermoeidheid, concentratieproblemen of gedragsproblemen. Het kan veel veranderen voor u en uw omgeving. De NAH-verpleegkundige kan uw vragen beantwoorden, u adviseren en informeren. Samen met u kan zij kijken naar gerichte hulp, behandeling of begeleiding. Daarnaast zijn er CVA nazorgverpleegkundigen. Zij kunnen u thuis bezoeken als u met ontslag gaat uit het ziekenhuis, revalidatiecentrum of verpleeghuis.

- **Palliatieve zorg, zorg in de laatste levensfase**

Wanneer u niet meer beter kunt worden, streven wij ernaar om het u zo comfortabel mogelijk te maken. Volgens uw eigen wensen en keuzes. De zorgconsulenten palliatieve zorg richten zich samen met u op het voorkomen en verlichten van ongemakken.

- **Technisch verpleegkundige zorg**

Voor complexe, technische zorg, zoals bijvoorbeeld beademingsapparatuur, een infuus- of een voedingspomp, kunt u terecht bij het technisch verpleegkundig team (TVT). Een gespecialiseerd verpleegkundige komt dan bij u langs om de apparaten te installeren, te bedienen, u de benodigde zorg te verlenen en te begeleiden.



- **Wondzorg**

Voor onderzoek, advies, instructie en behandeling van een complexe wond kunt u terecht bij onze wondverpleegkundigen.

- **Zorg voor mensen met dementie en geheugenproblemen**

Heeft u of uw naaste dementie? Dan heeft u recht op een casemanager dementie. Casemanagers dementie zijn speciaal opgeleid om mensen met dementie en hun naasten te begeleiden. Casemanagers dementie bieden geen praktische zorg, maar kunnen u adviseren en ondersteunen.

Nachtzorg

Carinova biedt 24 uur per dag zorg. Dus ook 's nachts. Zo heeft u de mogelijkheid om zo lang mogelijk in uw vertrouwde omgeving te blijven. Dit kunnen kortdurende zorgmomenten zijn, bijvoorbeeld in verband met hulp bij toiletbezoek. Maar ook langdurend, bijvoorbeeld als er gedurende de hele nacht gewaakt moet worden. U kunt rekenen op onze professionele medewerkers. Zorg om te waken kan ook in nauwe samenwerking met vrijwilligers gegeven worden. Deze zijn hiervoor speciaal opgeleid. Onze medewerkers kunnen u hier nader over informeren.



Wat biedt Carinova nog meer?

Behandeling en revalidatie

Voor behandeling en revalidatie kunt u in de woonzorglocaties van Carinova onder andere terecht bij de specialist ouderengeneeskunde, ergotherapeut, logopedist, diëtist en fysiotherapeut. Indien gewenst, komen zij ook bij u thuis. U kunt hiervoor een afspraak maken via **0900 86 62**. Kijk voor meer informatie op www.behandelcentrumcarinova.nl

Carinova Thuizz

Thuizz is er voor mensen die wel een handje geholpen kunnen worden om zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen. Voor een vast tarief per jaar is uw hele huishouden hiervan lid. Als lid kunt u gebruik maken van een groot aantal (zorg- en gemaks)diensten en services. Zo kunt u maaltijden aan huis laten bezorgen of komt er een audicien, kapper, pedicure, klussendienst of tuinman aan huis. Vertrouwde dienstverleners die ervoor zorgen dat u en uw gezinsleden langer veilig thuis kunnen blijven wonen. Ons volledige aanbod vindt u op www.carinova.nl/thuizz Voor meer informatie kunt u mailen naar thuizz@carinova.nl of bellen naar **0900 86 62**.

Dagbehandeling en dagbesteding

U kunt bij Carinova terecht voor dagbehandeling en dagbesteding. Dagbesteding helpt u om structuur en een zinvolle invulling aan uw dag te geven. Bij de dagbehandeling kunt u terecht voor professionele begeleiding, behandeling en/of verzorging. Bijvoorbeeld door een fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist, psycholoog of een specialist ouderengeneeskunde.

Particuliere zorg via Zuster Plus

Zuster Plus bemiddelt tussen zorgvragen en zorgverleners. Daarbij is het uitgangspunt een goede match te krijgen. Onze zorgverleners zijn zzp'ers. Het grote voordeel van zzp'ers is, dat zij flexibeler inzetbaar zijn

en daardoor beter kunnen aansluiten bij uw wensen. U kunt bij ZusterPlus terecht voor:

- Momentzorg: persoonlijke behoefte en wensen
- Extra Zorg: inkoop extra professionele zorg
- 24 uren zorg: voorkom opname, 24 uren zorg aan huis
- Nachtzorg: overname van zorg voor de nachten

Het is in bepaalde gevallen mogelijk een beroep te doen op een PGB-budget. Meer informatie kunt u vinden op www.zusterplus.nl

Personenalarmering en alarmopvolging

Personenalarmering is een pols- of hals zender, waarmee u met één druk op de knop contact heeft met een hulpverlener. U kunt 24 uur per dag op de alarmknop drukken. U krijgt dan een hulpverlener te spreken, die weet wie u bent en die zo snel mogelijk hulp inschakelt. U kunt zelf kiezen wie u wilt laten waarschuwen. Dat kan bijvoorbeeld een naaste, bekende of uw buurman zijn.

U kunt ook kiezen voor professionele alarmopvolging door Carinova. Als u kiest voor Carinova, dan komt er nadat u op de alarmknop heeft gedrukt een verpleegkundige of verzorgende van Carinova naar u toe. U kunt personenalarmering aanvragen via onze klantenservice **0900 86 62**. Of kijk op onze website www.carinova.nl/veilige-omgeving

Uitleen hulpmiddelen

Als u tijdelijk een (loop)hulpmiddel nodig heeft, kunt u die via Medipoint gratis lenen. Kijk op www.medipoint.nl of bel naar de Medipoint klantenservice, 24/7 bereikbaar via **088 10 20 100**. Daarnaast kunt u verpleegartikelen en -hulpmiddelen ook kopen bij Medipoint. Als u lid bent van Carinova Thuizz krijgt u hierop korting.



Wonen en zorg

Carinova Woonzorg biedt wonen en zorg in diverse woonzorglocaties in de gemeentes Deventer, Olst-Wijhe en Raalte en de plaats Holten.

Deze woonzorglocaties zijn:

- Het Averbergen
- Park Braband
- Diessenplas
- Graaf Florishof
- De Hartkamp
- Huize Salland
- Ravelijn
- Sint Willibrord
- Sparrenheuvel
- Sint Jozef

Financiering en toegang tot zorg

Indicatie of doorverwijzing

Om bepaalde zorg te krijgen heeft u een indicatie of doorverwijzing nodig. Een deskundige onderzoekt welke hulp of zorg u nodig heeft, voor hoelang en hoeveel. De uitslag van het onderzoek heet een indicatie, een doorverwijzing of een beschikking. Hieronder leggen wij u de verschillende mogelijkheden uit.

Zorgverzekeringswet

De Zorgverzekeringswet (Zvw) is een wet die garandeert dat iedereen die in Nederland woont of werkt, een basisverzekering afsluit. Vanuit deze basisverzekering bent u verzekerd voor verpleging en persoonlijke verzorging die u thuis ontvangt. De toegang tot zorg wordt geïndiceerd door de coördinerend wijkverpleegkundige van het wijkteam in uw buurt. In de indicatie staat welke zorg u nodig heeft en hoeveel. Voor deze zorg geldt geen eigen bijdrage.

Wet langdurige zorg

De Wet langdurige zorg (Wlz) geeft recht op zorg in een instelling of thuis. De Wet langdurige zorg is er voor mensen die de hele dag intensieve zorg of toezicht dichtbij nodig hebben. Bijvoorbeeld mensen met vergevorderde dementie of mensen met een ernstige verstandelijke of lichamelijke beperking. Onderdelen van deze zorg kunnen zijn:

- verblijf in een instelling
- persoonlijke verzorging of verpleging
- geneeskundige zorg
- vervoer naar de plaats van begeleiding of behandeling
- huishoudelijke hulp.

Met een modulair pakket thuis (mpt) krijgt u thuis zorg, vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). Ook als het om uw kind gaat. Om in aanmerking

te komen voor deze zorg heeft u een indicatie nodig van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Meer informatie kunt u vinden op www.ciz.nl of telefoon **088 78 91 000**. Als u gebruik maakt van de Wlz dan is een eigen bijdrage van toepassing. Voor meer informatie over de eigen bijdrage kijkt u op www.hetcak.nl

Wet maatschappelijke ondersteuning

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) zorgt ervoor dat mensen met een beperking kunnen meedoen aan de samenleving en zelfstandig kunnen blijven wonen. De Wmo is er voor ouderen en mensen met een handicap of een chronisch psychisch probleem. De Wmo wordt gefinancierd vanuit de gemeente. De gemeente bepaalt (indicatie) of u in aanmerking komt voor deze ondersteuning. Met een indicatie van uw gemeente kunt u bij Carinova terecht voor huishoudelijke hulp, individuele begeleiding, dagbesteding of kortdurend verblijf. Als u gebruik maakt van de Wmo dan is een eigen bijdrage van toepassing. Voor meer informatie over de eigen bijdrage kijkt u op www.hetcak.nl

Zelf zorg inkopen en persoonsgebonden budget

Heeft u een persoonsgebonden budget? Of valt uw zorgbehoefte niet onder de Zorgverzekeringswet? Dan heeft u de mogelijkheid om zelf zorg in te kopen. U kunt bijvoorbeeld extra uren inkopen voor oppashulp, verzorging van uzelf, huishoudelijke hulp of begeleiding naar sociale bezoeken, dokters- of ziekenhuisbezoek. De hulp kan elke dag op elk tijdstip worden gegeven, van enkele uren tot 24-uurs zorg.

Meer informatie

Heeft u vragen over de financiering of toegang tot zorg of wilt u meer informatie? Dan kunt u terecht bij de afdeling Zorgadvies, zorgadvies@carinova.nl of bel **0900 8662**. Ook kunt u voor meer informatie terecht op de website van de Rijksoverheid, www.regelhulp.nl/ik-heb-hulp-nodig

Onze zorg

Uw veiligheid voorop

Als Carinova komen we nooit onaangekondigd aan de deur en onze medewerkers kunnen zich altijd legitimeren. Ook vragen wij nooit naar bankgegevens of pincodes. Ons advies is: laat onbekenden nooit binnen en neem bij twijfel contact op met Carinova via **0900 86 62**.

Algemene voorwaarden

Op de zorg van Carinova zijn Algemene voorwaarden van toepassing. In deze voorwaarden staat wat u van ons mag verwachten en wat wij van u mogen verwachten. U ontvangt deze voorwaarden bij aanvang van de zorg.

Clëntenraad

De cliëntenraad behartigt de belangen van u als cliënt én naast betrokkene. Heeft u vragen, opmerkingen en ideeën? Kom er gerust mee! Alle leden zijn erg betrokken mensen, die de zorg en ondersteuning door Carinova zo goed mogelijk door uw ogen willen bekijken. De cliëntenraad denkt actief mee met de raad van bestuur en geeft advies over de onderwerpen die zorg en wonen raken. U kunt de cliëntenraad bereiken via **06 10 64 80 85** of clienraad@carinova.nl

Privacy en geheimhouding

In ons privacybeleid leest u alles over privacy, geheimhouding en uw rechten met betrekking tot uw gegevens. U heeft bijvoorbeeld recht op inzage in uw cliëntdossier. Voor nabestaanden gelden speciale wettelijke kaders om inzage te verkrijgen. U vindt ons privacybeleid op www.carinova.nl/privacy Voor al uw vragen over privacy kunt u terecht bij onze Functionaris Gegevensbescherming via fg@carinova.nl

Samenwerking met andere zorgverleners

Om u de beste zorg te kunnen leveren, werken wij samen met andere zorg-

verleners, bijvoorbeeld huisartsen. Wij horen daarom graag van u wanneer u ook zorg ontvangt van een andere organisatie. Daarnaast bieden communicatieplatforms zoals OZOverbindzorg u de mogelijkheid om al uw zorg, van verschillende zorgaanbieders, in één overzicht te bundelen.

Toegang tot de woning

U bent zelf verantwoordelijk voor het verlenen van toegang tot uw woning, door middel van een sleutelkluis. Bent u hier door omstandigheden niet toe in staat, dan kan Carinova u voorzien van informatie welk toegangs-systeem voldoet aan de hoogste veiligheidseisen. Wilt u meer informatie over het regelen van toegang tot uw woning? Neem dan gerust contact met ons op via **0900 86 62** of mail naar thuizz@carinova.nl



Thuiszorgtechnologie

Er zijn verschillende handige hulpmiddelen beschikbaar voor digitale zorg. Deze hulpmiddelen kunnen u helpen om langer thuis te blijven wonen en u een veilig gevoel te geven. Zo is bijvoorbeeld via een beeldscherm de zorg op afstand altijd dichtbij en bereikbaar.

Onze medewerkers zullen daarom bij de indicatiestelling eerst samen met u kijken of digitale zorg een oplossing voor u kan zijn. Onze medewerkers zullen u informeren over de verschillende mogelijkheden die er zijn.

Vertegenwoordiging en wilsverklaring

Bent u niet in staat om uw eigen belangen te behartigen of wilt u hulp hierbij, dan kunt u zich laten vertegenwoordigen door bijvoorbeeld een familielid of vriend(in). Ook kunt u een wilsverklaring opstellen. Hierin kunt u aangeven hoe u wilt dat er gehandeld wordt als u in een situatie komt waarin u niet meer voor uzelf kunt beslissen. Onze medewerker zal u hierover bij aanvang van de zorg informeren. Meer informatie over dit onderwerp is ook te vinden op www.rijksoverheid.nl

Caren: online inzicht in uw zorg

Wilt u of uw naaste graag online inzicht in uw zorg? Dan kunt u zich aanmelden voor een persoonlijk zorgportaal van Caren. Via Caren kunt u zien wie, wat, wanneer komt doen. Onze medewerkers kunnen u hier verder over informeren en zij kunnen u helpen bij het activeren van Caren.

Uw ervaring met Carinova delen

Bent u blij met de zorg- en dienstverlening van Carinova? Of zijn er nog verbeterpunten? Wij horen het graag van u, zodat wij van uw ervaring kunnen leren. Het delen van uw ervaring is uiteraard geheel vrijwillig.

U kunt uw ervaringen delen:

- met onze medewerker, tijdens de (evaluatie van) zorg
- via www.zorgkaartnederland.nl
- via een jaarlijkse enquête

Ook als er zaken zijn waar u niet tevreden over bent of waar u een klacht over heeft, horen wij dat graag. Meer informatie hierover vindt u in onze klachtenregeling en -folder op www.carinova.nl/klacht of u kunt ze aanvragen via onze klantenservice op **0900 86 62**.



Meer informatie

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen? Neem dan gerust contact met ons op via **0900 86 62**. Of kijk voor meer informatie op www.carinova.nl

5.1020.50 - maart 2021

Carinova Postbus 678 7400 AR DEVENTER

T 0900 - 86 62 E info@carinova.nl I www.carinova.nl