

Bewaar deze brief goed – zodat u deze altijd kunt nakijken – deze brief bevat belangrijke informatie voor u als cliënt.

Postbus 68
1440 AB Purmerend
info@evean.nl
www.evean.nl

Purmerend, juni 2026

Betreft: bereikbaarheid bij spoed en andere vragen

Geachte cliënt, geachte mantelzorger,

We informeren u graag over de manieren waarop u met ons contact kunt opnemen, in geval:

- er sprake is van spoed of urgentie;
- u wilt weten hoe laat de zorgverlener komt;
- u een afspraak wilt verzetten.

We lichten deze drie punten graag nader toe:

1. Mijn situatie of vraag kan niet wachten tot het eerstvolgende bezoekmoment van de zorgmedewerker.

Bel tussen 07:30 en 23:00 uur het 088-nummer dat u van ons heeft gekregen. Tussen 23:00 en 07:30 uur belt u 0900 9897.

Denk hierbij aan:

- zorg die de thuiszorg normaal bij u uitvoert, maar waar nu acuut een probleem ontstaan is waarvoor u direct zorg nodig heeft. Dit wordt ook wel onplanbare zorg genoemd (bijvoorbeeld bij een verstopte katheter of een lekkende stoma);
- wanneer de zorgverlener niet is gearriveerd 2 uur na de afgesproken tijd van de ingeplande zorg;
- of als u een afspraak onverhoopt, binnen een termijn van 4 uur, moet afmelden.

2. Ik wil graag weten hoe laat de zorgverlener komt

Op Caren kunt u altijd zelf, op elk moment dat u het wenst, kijken hoe laat de zorgverlener komt in de agenda voor de komende dag. Tijden veranderen vaak nog binnen 24 uur voor het zorgmoment dus u kunt de avond ervoor kijken om te zien of de afspraak voor de volgende ochtend nog staat. Voor een middagafspraak kunt u in de ochtend kijken en voor een avondafspraak in de middag.

> Let op: de afspraak staat ingepland voor een bepaald tijdstip maar houdt u er rekening mee dat de zorgverlener maximaal 2 uur eerder of 2 uur later kan komen. We leveren zorg aan veel mensen en soms loopt het uit waardoor we niet precies op tijd kunnen zijn bij de volgende persoon. Is uw zorgverlener nog niet gearriveerd maar is het nog niet 2 uur later dan de geplande begintijd, wacht u dan nog even want de zorgverlener kan opgehouden zijn.

Heeft u een vraag over Caren, kijk dan op de website van [Caren](#). Heeft u nog geen inlogcode gekregen voor Caren dan kunt u deze aanvragen via de verzorgende of uw wijkverpleegkundige.

3. Ik wil een afspraak verzetten

Wilt u een afspraak verzetten, vraag dan de zorgverlener bij het eerstvolgende bezoek om dat voor u te regelen. De zorgverlener heeft toegang tot het systeem met alle afspraken en kan uw afspraak verzetten. Geef uw wijziging tijdig door zodat wij tijd hebben om een nieuwe afspraak voor u te maken.

Heeft u vragen over deze brief, stel deze gerust als uw zorgverlener bij u is. Hij of zij kan u hierover alles vertellen en helpen indien nodig.

Met vriendelijke groet,

Directie Evean

Angelique Schuitemaker
Leonie van Meeteren