

Aanpak.nu streeft naar hoogwaardige kwaliteit van zorg verlenen, met oog voor u als client. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de behandeling of de bejegening. Ook kunt u een verbetersuggestie voor ons hebben. Uw klacht of verbetersuggestie kunt u op dit formulier opschrijven.

Een ingevuld formulier voor een verbetering kunt u inleveren bij een medewerker. Een klacht kunt u sturen naar een onafhankelijke externe klachtenfunctionaris, voor contactgegevens zie onderaan dit formulier. De klachtenfunctionaris is gratis voor een client(vertegenwoordiger). Voor meer informatie over de klachtprocedure, zie verderop.

Uw gegevens, in ieder geval nodig als u een klacht indient:

Datum : ____ - ____ - 20__

Uw naam : _____

Geboortedatum : ____ - ____ - ____

Adres : _____

Telefoon : _____

E-mail : _____

Betreft:

- Verbetersuggestie
- Klacht
- Anders, namelijk : _____

Beschrijving van voorval/ suggestie/situatie:

Datum van het voorval : ____ - ____ - 20__

Indien bekend naam medewerker(s)

Mogelijke oorzaak:

Ondergetekende verklaart voor de beoordeling van een klacht alle noodzakelijke informatie, inclusief informatie uit zijn persoonlijk dossier, ter beschikking te stellen indien dit voor de behandeling van de klacht noodzakelijk is.

Uw handtekening : _____

U kunt dit formulier (in een gesloten enveloppe) afgeven bij een medewerker (zij zorgen dat het bij de klachtenfunctionaris komt) of opsturen naar de klachtenfunctionaris ir. L. Hurkmans:

Per email : Zorgvoorzorgadvies@gmail.com

Per post : Leeuweriksweide 232, 6708LP, Wageningen

Klachtprocedure

De klachtenfunctionaris streeft erna om u binnen 2 weken op de hoogte te stellen over de wijze van afhandeling van uw klacht en binnen 6 weken een volledige reactie te geven. Wettelijke gezien heeft een zorgaanbieder trouwens maximaal 10 weken de tijd om een klacht af te handelen.

Indien u een klacht indient neemt de klachtenfunctionaris contact met u op. Samen bepaald u wat de beste weg naar een oplossing is. Vaak wordt in eerste instantie de gelegenheid geboden om de klacht samen met een medewerker te bespreken, al dan niet met de klachtenfunctionaris erbij. Een gesprek waarin u kunt aangeven wat u dwars ligt, is vaak een hele goede eerste stap. En zelfs de enige stap die nodig is om tot een oplossing te komen.

Blijft de klacht, na bemiddeling met deze functionaris nog bestaan, of u wilt geen bemiddeling? Dan kunt u, eventueel in overleg met de klachtenfunctionaris, uw klacht bij een onafhankelijke geschillencommissie neerleggen. Zie hiervoor een aparte folder.

Wilt u (vooraf eerst) meer informatie over de wijze waarop klachten behandeld worden dan kunt u dit vragen aan uw zorgverlener of via de mail contact opnemen met de klachtenfunctionaris.