

Klascoformulier Zorggroep Tangenborgh

Graag het onderstaande formulier zo volledig mogelijk invullen.

Naam bewoner/bezoeker:

Naam ondergetekende:

Adres:

Telefoonnummer:

E-mail adres:

Datum indienen:

Locatie:

Ik heb een: ☐ klacht ☐ suggestie ☐ compliment (z.o.z voor toelichting)

Omschrijving van de klacht/ suggestie/compliment:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Het ingevulde formulier kunt u via één van onderstaande manieren met ons delen:

- Mailen naar: klachten@tangenborgh.nl
- Adresseren aan: Zorggroep Tangenborgh - t.a.v. klachtenbemiddelaar - Hooggoorns 16 - 7812 AM Emmen
- Deponeren in de brievenbus bij de klantenservice van uw locatie.

*

Klacht

Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de verzorging, op uw medische behandeling, op de manier waarop men met u omging, op de informatie die u wel of niet kreeg, enzovoort. Het is voor ons heel belangrijk te horen wat u als negatief hebt ervaren: wij kunnen daarmee onze zorgverlening verbeteren.

Bespreken met de betrokkene

Als u een klacht hebt, kunt u deze het best bespreken met degene die het betreft. Dat kan bijvoorbeeld uw verzorgende zijn, maar ook de specialist ouderengeneeskunde of een andere medewerker waarmee u te maken had. Een open gesprek werkt vaak verhelderend en kan soms uw ontevredenheid wegnemen.

Een klacht indienen

Als u een dergelijk gesprek om de een of andere reden niet wilt aangaan, of als het niet goed is verlopen, kunt u contact opnemen met de klachtenbemiddelaar. Zij zal dan met u bekijken op welke wijze uw klacht behandeld kan worden. Afhankelijk van de aard van de klacht en uw eigen wensen, neemt zij de klacht zelf in behandeling of vraagt ze de leidinggevende van de locatie om naar een oplossing te zoeken.

U kunt uw klacht telefonisch, schriftelijk, per e-mail of via het Klasco-formulier indienen. Bij een klacht zal de klachtenbemiddelaar zo spoedig mogelijk contact met u opnemen om uw wensen ten aanzien van de verdere aanpak van de klacht te bespreken. Uiteraard wordt er vertrouwelijk omgegaan met uw informatie.

Behandeling door de klachtenbemiddelaar

U bespreekt met de klachtenbemiddelaar de kwestie. Zij kan, als u dat wilt, bemiddelen tussen u en degene over wie u ontevreden bent. Als u vervolgens verdere stappen wenst, kan zij u helpen de meest geschikte weg te vinden voor de behandeling van uw klacht.

Kosten

De klachtenprocedure van Zorggroep Tangenborgh is voor de klager kosteloos. Indien u zich laat bijstaan door een professionele adviseur, komen die eventuele kosten voor uw rekening.

E-mailadres: klachten@tangenborgh.nl

Postadres: Zorggroep Tangenborgh t.a.v. klachtenbemiddelaar, Hooggoorns 16, 7812 AM Emmen

Suggestie

Heeft u geen klacht, maar wel ideeën hoe het beter kan bij Zorggroep Tangenborgh? U kunt dan een verbeteruggestie melden.

Verbetersuggesties zijn dingen waarvan u denkt: dat zou ik wel eens anders willen zien om mijn verblijf of bezoek aangenamer te maken. Een suggestie kan betrekking hebben op voorzieningen maar ook op de zorg, of de manier waarop men met u omging, of op de informatie die u wel of niet kreeg, enzovoort.

Compliment

Heeft u een compliment aan een locatie of medewerker van Zorggroep Tangenborgh? Wij horen het graag als u onze zorgverlening waardeert. Dit stimuleert ons in het perfectioneren van onze zorg. Wij stellen het erg op prijs wanneer u dit ook meldt op [Zorgkaart Nederland](#).