



**Niet tevreden?
Trek aan de bel!**

atlant



Geen dag zonder nieuw inzicht

Wij horen het graag als er iets beter kan bij Atlant. Wij willen mensen ruimte geven. Ruimte om zichzelf te zijn, zich te ontwikkelen. Dat wensen wij ieder mens toe. Het is in onze visie een voorwaarde voor kwaliteit van leven.

Onze zorg moet dus een hoge kwaliteit hebben. Daar werken wij elke dag aan. Gaat alles goed, dan krijgen wij complimenten. Als er iets misgaat, kunnen wij er samen van leren en het corrigeren. Dat vinden wij belangrijk. Wij hebben de behandeling van klachten daarom ook goed georganiseerd. Dus heeft u een klacht? Of een wens of tips over hoe het beter kan. Die zijn allemaal welkom!

‘Echt, de verzorging bij Atlant is goed en ik geef hier ook complimenten. Maar laatst was er iemand die me raar behandelde. Dat steekt nog steeds, maakt me boos. Het hielp me dat ik iemand in vertrouwen kon nemen. De klachtenfunctionaris klinkt formeel, maar ze bemiddelt gewoon. Even praten hielp al, ze is onafhankelijk.’

voorkant Mevrouw Hartendorf maakt het kenbaar als ze andere verwachtingen heeft dan dat wat er wordt geboden

links Mevrouw Van de Starre zit ergens mee en wil er graag even over praten, dat lucht op

Hoe en waar?

Bij onze medewerkers

Met uw complimenten of tips kunt u rechtstreeks bij een medewerker terecht. Ook klachten, problemen en ergernissen kunt u met een medewerker bespreken. Zo'n gesprek neemt vaak veel irritatie en misverstanden weg.

Bij de klachtenfunctionaris

U kunt bij ons ook naar een onafhankelijk persoon met een luisterend oor: de klachtenfunctionaris. Uw klacht bespreekt u met haar en u kunt rekenen op een onpartijdig advies. Zij zal bemiddelen en zo het probleem in harmonie bespreekbaar maken. Het gesprek, of de serie gesprekken werken vaak heel verhelderend. Ook kan zij aanbevelingen doen aan Atlant om herhaling te voorkomen. Natuurlijk gaat zij vertrouwelijk met uw klacht om en zal zij alleen met uw toestemming verdere stappen ondernemen.

Bij de klachtencommissie

Meestal is de lucht weer helemaal geklaard na de bemiddeling van de klachtenfunctionaris. Maar er zijn situaties waarbij het verstandig is om het probleem bij een onafhankelijke klachtencommissie voor te leggen. De klachtenfunctionaris ondersteunt en adviseert u hierbij.

Bij de Geschillencommissie Zorg

Komt u er met Atlant niet uit, dan kunt u nog naar: de Geschillencommissie Zorg. Daar is Atlant bij aangesloten. U kunt hier formeel uw klacht indienen. De procedurestappen hiervoor staan online, op: degeschillencommissiezorg.nl/clienten/de-procedure. U kunt de procedure ook opvragen bij de klachtenfunctionaris.

Clëntenvertrouwenspersoon

De cliëntenvertrouwenspersoon ondersteunt bij vragen en klachten met betrekking tot onvrijwillige zorg.





Alles nalezen?

Hoe het precies geregeld is staat in onze klachtenregeling beschreven. Die kunt u opvragen bij de receptie van elke Atlantlocatie of online op de website lezen. Klik op de link naar klachtenregeling op www.atlant.nl/ideeen-en-klachten.

Contactgegevens

De klachtenfunctionarissen

Thera Beekman en Harma Vos zijn onze klachtenfunctionarissen.

Zij zijn bereikbaar via:

Telefoon Thera Beekman 06 51 66 87 15, Harma Vos 06 51 55 70 05

Mail klachtenfunctionaris@atlant.nl

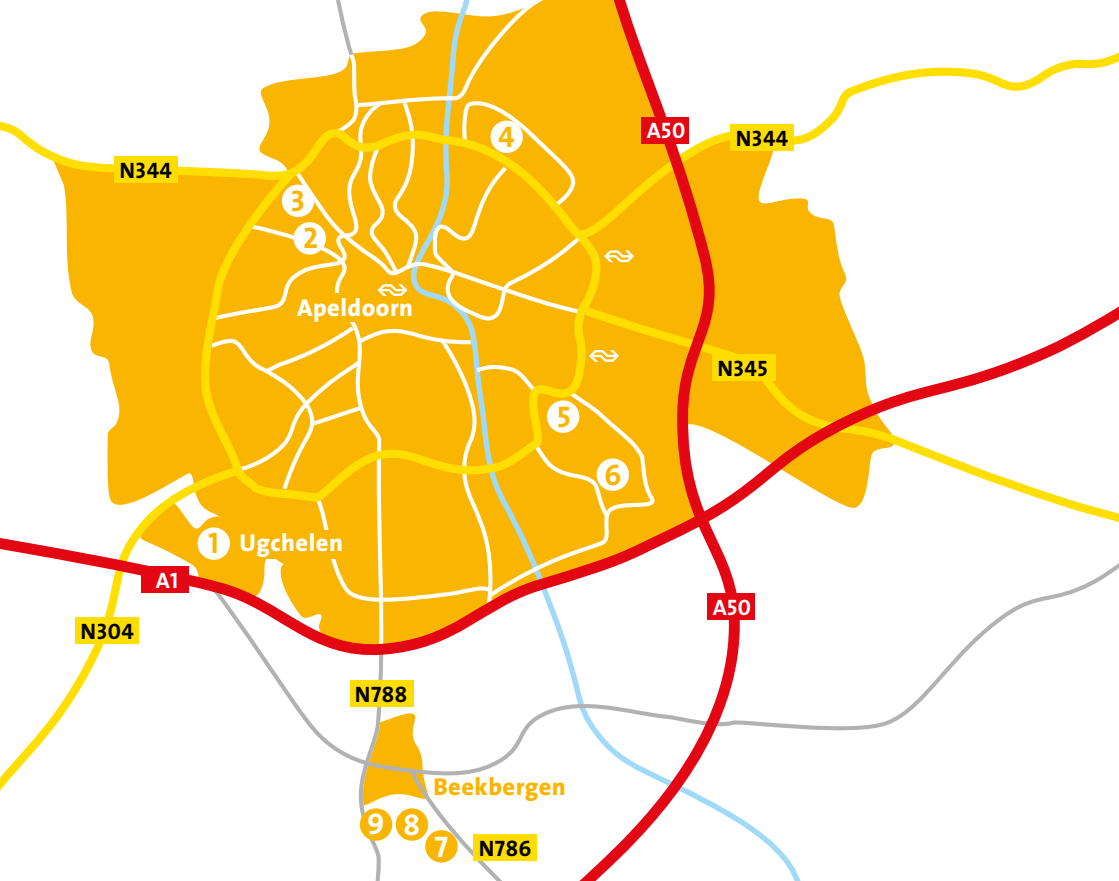
Online formulier www.atlant.nl/ideeen-en-klachten

Per post Klachtenfunctionaris Atlant, Postbus 10, 7300 AA Apeldoorn

De cliëntenvertrouwenspersoon

De cliëntenvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg van Adviespunt Zorgbelang is bereikbaar via:

Telefoon 088 929 40 99



- 1 **SPRENGENHOF** Dr. Piekemalaan 33, Ugchelen
- 2 **BERKENHOVE** Koning Lodewijklaan 387b, Apeldoorn
- 3 **DE LOOHOF** Koning Lodewijklaan 2, Apeldoorn
- 4 **KONINGIN WILHELMINA** Operaplein 181, Apeldoorn
- 5 **BERGHORST** Gijsbrechtgaarde 30, Apeldoorn
- 6 **HEEMHOF** Beatrijsgaarde 5, Apeldoorn
- 7 **HET IMMENDAAL** Loenensweg 50, Beekbergen
- 8 **MARKENHOF** Kuiltjesweg 1, Beekbergen
- 9 **MARKEN HAVEN** Kuiltjesweg 1a, Beekbergen

Lees meer op: www.atlant.nl/ideeen-en-klachten

atlant WONEN
ZORG
WELZIJN

Postbus 10 | 7300 AA Apeldoorn | Telefoon 055 506 74 56
info@atlant.nl | www.atlant.nl