

Stuur dit formulier in een ongefrankeerde envelop naar:  
Bavo Europoort  
T.a.v. meldpunt klantreacties  
Antwoordnummer 53002  
2505 VB Den Haag



Heeft u een vraag, klacht, compliment of suggestie?

Uw mening houdt ons scherp



BE-10-03-01

**bavo**europoort  
specialist in psychiatrie

## Heeft u een vraag, klacht, compliment of suggestie?

Bij Bavo Europoort staat de kwaliteit van zorg voorop. Al onze programma's zijn gecertificeerd. Dat betekent dat aandacht voor klachten en suggesties voor ons vanzelfsprekend is. Wij doen ons uiterste best u goede zorg te bieden, te behandelen en te begeleiden. Toch kan het voorkomen dat er iets gebeurt wat u als vervelend of onjuist ervaart. Wij vinden het belangrijk om dit van u te horen. Daarmee kunnen wij de kwaliteit van onze zorg verbeteren en in de toekomst soortgelijke klachten voorkomen. Bent u juist erg tevreden of heeft u een suggestie, dan horen wij dat natuurlijk ook graag.

## Deel uw ervaringen met ons

U kunt uw ervaringen op de volgende drie manieren met ons delen:

### Persoonlijk

Wij hopen dat u vragen, klachten, complimenten of suggesties eerst bespreekt met uw behandelaar of met zijn/haar leidinggevende. Als u dit liever doet met een onafhankelijk iemand, dan kunt u contact opnemen met een Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP).

### Digitaal of schriftelijk

U kunt uw vragen, klachten, complimenten en suggesties digitaal doorgeven via het reactieformulier op onze website [www.bavo-eupoort.nl](http://www.bavo-eupoort.nl). Klik op 'Contact' en vervolgens op 'Alles naar wens?' en vul het desbetreffende reactieformulier in. Ook kunt u het aangehechte reactieformulier met pen invullen.

### Wat gebeurt er als u uw vraag, klacht, compliment of suggestie digitaal of schriftelijk indient?

Wij zorgen ervoor dat uw vraag, klacht, compliment of suggestie wordt genoteerd en behandeld. Hebt u een reactieformulier ingevuld, dan krijgt u een ontvangstbevestiging. Als u dat op prijs stelt, ontvangt u naderhand bericht over de afhandeling van uw klacht, compliment of suggestie.

### Formeel

Wilt u een formele klacht indienen, dan kunt u dit op twee manieren doen:

#### Via de Klachtencommissie Patiënten

Hier kunt u terecht als u een onafhankelijk oordeel wilt over uw klacht. Hiervoor gelden wettelijke regels en termijnen van afhandeling die beschreven zijn in het klachtenreglement. Informatie over de werkwijze van de Klachtencommissie kunt u vinden in de folder "Een klacht? Laat het ons weten". Deze folder kunt u opvragen bij de receptie van de locatie. De folder kunt u ook vinden op onze website [www.bavo-eupoort.nl/klacht](http://www.bavo-eupoort.nl/klacht).

#### Bij andere instanties

U kunt ook een klacht indienen bij andere instanties die zich bezighouden met de kwaliteit van de gezondheidszorg. Als u vragen heeft over de andere mogelijkheden om een klacht in te dienen, dan kunt u contact opnemen met Bavo Europoort Informatieservice, de Cliëntenraad Bavo Europoort of de Patiëntenvertrouwenspersoon.

Bavo Europoort Informatieservice  
Bereikbaar op werkdagen van 10:00 - 16:00 uur  
Telefoon | 0800-6789123 (lokaal tarief)  
E-mail | [informatie@bavo-eupoort.nl](mailto:informatie@bavo-eupoort.nl)  
Website | [www.bavo-eupoort.nl](http://www.bavo-eupoort.nl)

Cliëntenraad Bavo Europoort  
Prins Constantijnweg 48 - 54  
3066 TA Rotterdam  
Telefoon | (010) 519 54 87  
E-mail | [ClientenraadBE@bavo-eupoort.nl](mailto:ClientenraadBE@bavo-eupoort.nl)  
Website | [www.bavo-eupoort.nl/clientenraad](http://www.bavo-eupoort.nl/clientenraad)

Patiëntenvertrouwenspersonen  
Telefoon | (010) 2584512  
Helpdesk van de Stichting Patiëntenvertrouwenspersonen  
Telefoon | 0900 444 88 88 (€ 0,10 per minuut)  
E-mail | [helpdesk@pvp.nl](mailto:helpdesk@pvp.nl)

## Reactieformulier

Probeer uw vraag, klacht, compliment of suggestie zo nauwkeurig mogelijk te omschrijven. Gaat het over een bepaalde afdeling/locatie, een bepaalde medewerker, of een bepaalde datum/periode? Deze gegevens zijn van belang voor een goede afhandeling.

Ik heb een  vraag  klacht  compliment  suggestie

Omschrijving reactie: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Wilt u graag een persoonlijk antwoord op uw reactie ontvangen?

nee  ja, telefonisch  ja, per e-mail  ja, per post

U ontvangt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 1 maand een bericht van afhandeling.

Persoonlijke gegevens

Ik ben  patiënt  verwijzer  familielid/direct betrokkene  bezoeker

medewerker Bavo Europoort  anders nl.: \_\_\_\_\_

Naam en voorletters \_\_\_\_\_

Geboortedatum \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Postadres \_\_\_\_\_

E-mailadres \_\_\_\_\_

Telefoon \_\_\_\_\_