

Externe klachtencommissie

Aafje is aangesloten bij de klachtencommissie Rijnmond. Dit is een onafhankelijke instantie die een oordeel uitspreekt over uw klacht. Meer informatie over de klachtencommissie Rijnmond kunt u vinden op de website: www.klachtencommissierijnmond.nl

Over Aafje

Mensen willen hun eigen leven leiden. In hun eigen omgeving en op de manier die ze zelf het liefste willen. Aafje ondersteunt daarbij. Aafje is altijd in de buurt. Met thuiszorg, huizen en zorghotels.

Meer informatie

Heeft u naar aanleiding van deze folder nog vragen? Bel dan met 0800 66 28 378 of mail naar klachtenfunctionaris@aafje.nl.

‘Wij zijn pas tevreden
als u het bent’

sinds
1901

Postbus 8604
3009 AP Rotterdam

Sigrid Undsetweg 222
3069 BV Rotterdam

www.aafje.nl

foto: pncquw-fol



Aafje thuiszorg
huizen
zorghotels

‘Zorg is mensenwerk, helpt u ons verbeteren?’

Wij doen er alles aan om goede zorg te bieden, met de juiste aandacht en op het afgesproken moment. Maar bent u ontevreden of heeft u de indruk dat wij ons werk beter kunnen doen? Dan willen we dat graag weten! Niet alleen om de fout te herstellen als dat mogelijk is, maar ook om ervan te leren.

Het is goed als u een vervelende ervaring direct met onze medewerker of een leidinggevende bespreekt. Maar we kunnen ons ook voorstellen dat u dat moeilijk vindt, of dat u er samen niet uitkomt. Dan kunt u bij onze klachtenfunctionaris terecht.

Wij helpen u vertellen

De klachtenfunctionaris is er voor klanten van Aafje en hun vertegenwoordigers. Ook als de zorg of dienstverlening al is afgerond. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en luistert naar uw verhaal. Zij adviseert u hoe u uw onvrede kunt bespreken en ze kan uw onvrede of klacht bij de juiste persoon binnen Aafje neerleggen. Ook kan ze als bemiddelaar bij het gesprek met de medewerker of leidinggevende aanwezig zijn. Uiteraard houdt zij in de gaten of uw klacht juist wordt afgehandeld.

Vertrouwelijke gesprekken

De informatie die u deelt met de klachtenfunctionaris wordt vertrouwelijk behandeld. Dit wil zeggen dat voor het delen van deze informatie met personen die niet zijn betrokken bij uw klacht, altijd eerst uw toestemming wordt gevraagd.

In contact komen

Hoe kunt u met de klachtenfunctionaris in contact komen:

- U kunt tijdens kantooruren gratis bellen naar 0800 66 28 378
- U kunt mailen naar klachtenfunctionaris@aafje.nl.
- U kunt een klachtenformulier invullen. Deze liggen op alle Aafje locaties bij de receptie.
- U kunt het contactformulier op www.aafje.nl gebruiken.
- U kunt een brief schrijven en deze sturen naar Aafje, t.a.v. klachtenfunctionaris, antwoordnummer 90445, 3009 VB Rotterdam. Na ontvangst van de klacht neemt de klachtenfunctionaris contact met u op.

De klachtenregeling van Aafje thuiszorg, huizen en zorghotels vindt u op onze website.

Tips of suggesties

Misschien heeft u geen klacht, maar wel een suggestie om onze zorg te verbeteren. Ook die horen wij graag van u.

