

### Iedereen heeft een mening.

Of u nu gebruik maakt van zorg of bezoeker bent van het gezondheidscentrum, een mening hebben we allemaal! Heeft u tips? Adviezen? Wilt u achtergrondinformatie of ziet u zaken die op een andere manier aandacht vragen? Laat het ons weten!

Dit kunt u doen door:

1. dit aan te geven bij de centrale balie van Corlaer of De Nije Veste
2. een e-mail te sturen naar: [uwmening@gc-nijkerk.nl](mailto:uwmening@gc-nijkerk.nl)

**Ideeën, wensen, overwegingen die daaruit naar voren komen worden meegenomen in de ontwikkelingen of verbeteringen van de zorgverlening.**

Er is een nieuwe wet ontwikkeld, de wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (WKKGZ). Onze werkgroep kwaliteit volgt de landelijke ontwikkelingen en bereidt ons hierop voor.

#### Gezondheidscentrum Corlaer

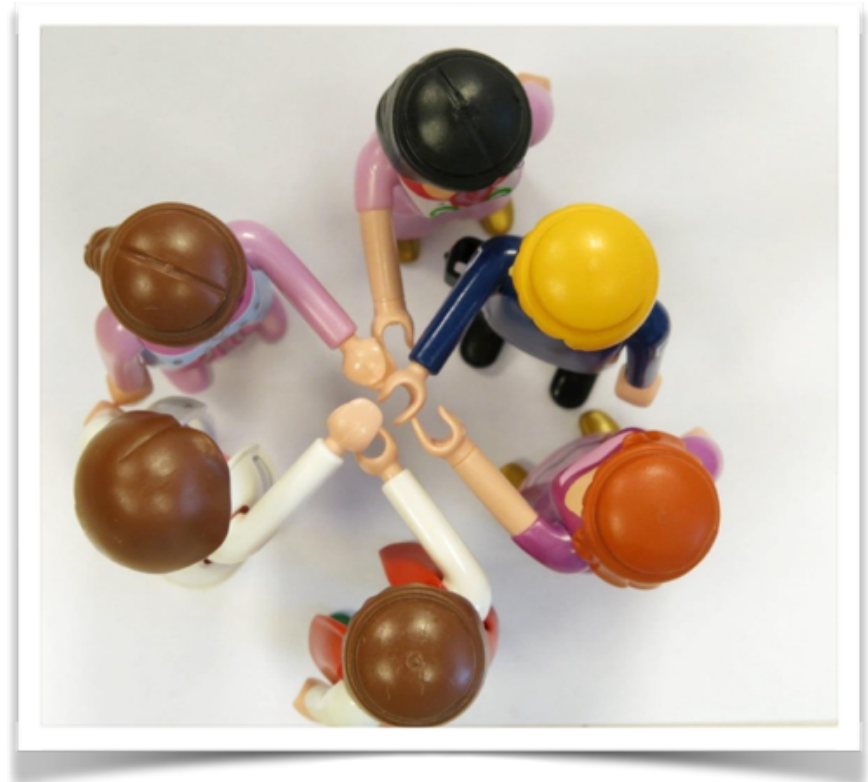
Henri Nouwenstraat 18  
3863 HV Nijkerk  
033 7210400  
[www.gc-corlaer.nl](http://www.gc-corlaer.nl)

#### Gezondheidscentrum De Nije Veste

Oranjelaan 104  
3862 CX Nijkerk  
033 7210500  
[www.denijeveste.nl](http://www.denijeveste.nl)

e-mailadres: [uwmening@gc-nijkerk.nl](mailto:uwmening@gc-nijkerk.nl)

# Uw mening telt!



### **Hoe komen we achter uw mening, suggestie of wens?**

Wij horen uw mening graag. Er zijn verschillende manieren waarop u uw ervaringen met ons kunt delen. Hierbij kunt u denken aan:

- panelgesprekken en persoonlijke interviews
- vragenlijsten
- spontane inbreng van cliënten of patiënten

### **Panelgesprekken of persoonlijke interviews**

Jong of oud, ziek of gezond, u kunt zich opgeven als u belangstelling heeft om mee te praten over een onderwerp wat u aanspreekt of aangaat.

Meld u aan bij de centrale balie van een van de gezondheidscentra of via [uwmening@gc-nijkerk.nl](mailto:uwmening@gc-nijkerk.nl)

Wij zullen u benaderen als wij met een onderwerp bezig gaan. Op dat moment is aan u de keuze of u mee wilt praten over het betreffende onderwerp of niet.

### **Panelgesprek**

Rond een actueel thema gaat een groep van 6-15 mensen met elkaar in gesprek onder leiding van een onafhankelijk gespreksleider. Een bijeenkomst duurt ongeveer 2 uur.

Verslagen van deze gesprekken zijn te vinden op de websites van gezondheidscentrum Corlaer of De Nije Veste.

### **Persoonlijk interview**

Een telefonisch interview van ongeveer 20 minuten waarbij een aantal vragen gesteld worden over een actueel thema.

Ideeën, wensen, overwegingen die daaruit naar voren komen worden meegenomen in de ontwikkelingen of verbeteringen van de zorgverlening.

Zorgbelang Gelderland ([www.zorgbelang gelderland.nl](http://www.zorgbelang gelderland.nl)) begeleidt ons hierbij en zorgt voor onafhankelijke gesprekspartners.

### **Vragenlijsten**

Met vragenlijsten verzamelen we informatie over de tevredenheid over onze dienstverlening.

Wij gebruiken uw respons om de kwaliteit van onze zorg en service te verbeteren aan de hand van uw behoeften.

De vragenlijst wordt in het algemeen verstuurd per e-mail.

Er zijn vragen over de praktijk die u bezocht heeft, maar ook over het gezondheidscentrum in het algemeen.

U kunt deze vragenlijst verwachten aan het einde van uw behandeling of behandelperiode.

Hierbij gaat het om de behandeling bij de zorgprofessional.

Daarnaast willen wij ook weten wat uw ervaringen zijn met het gezondheidscentrum in het algemeen. Hierbij gaat het om:

toegankelijkheid, bereikbaarheid, informatievoorziening, bejegening en samenwerking.

### **Spontane inbreng: suggesties, complimenten of klachten**

Mocht de dienstverlening niet gaan zoals u had verwacht of gehoopt, dan stellen wij het op prijs dat u dat met één van ons bespreekt. Alleen dan kunnen wij proberen er iets aan te doen. Klachten en suggesties helpen ons onze dienstverlening te verbeteren, positieve reacties kunnen ons bevestigen in wat we goed doen.

- het heeft de voorkeur als u zich wendt tot de persoon of praktijk waar het om gaat
- gaat het over algemene zaken of weet u niet bij wie u moet zijn, wendt u zich dan tot de medewerkers bij de centrale balie of maakt u gebruik van het formulier via de website of het mailadres [uwmening@gc-nijkerk.nl](mailto:uwmening@gc-nijkerk.nl)

De gezondheidscentra en de huisartsenpraktijken zijn aangesloten bij een officiële instantie voor klachtenbemiddeling: Klachtenregeling Midden Nederland. ([www.klachtenregelingmiddennederland.nl](http://www.klachtenregelingmiddennederland.nl))

Andere praktijken binnen onze centra hebben zich aangesloten bij een instantie van hun eigen brancheorganisatie.

U vindt folders bij de recepties en in de wachtkamers.