

Regionale Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IGK)

Deze bureaus geven informatie over uw rechten als patiënt en adviseren bij het indienen van een klacht. Ook kunnen zij helpen bij het schrijven van een brief of ondersteuning bieden bij een gesprek met de apotheker.

WAAR KAN IK TERECHT?

Mocht u nog vragen hebben, kom dan gerust langs in uw apotheek. U kunt ons natuurlijk ook bellen of mailen.

BENU Apotheek

Postbus 75
3600 AA Maarsen
030-245 25 81 of via mail: info@benuapotheek.nl

Klachtenbemiddeling Openbare Apotheken

06-22 92 16 49 of via mail:
bemiddelingapotheken@xs4all.nl

Klachtencommissie Openbare Apotheek

Postbus 1136
1400 BC Bussum
035-697 52 61

Informatie Klachtenopvang Gezondheidszorg (IGK)

www.zorgbelang-nederland.nl of via mail:
info@zorgbelang-nederland.nl



UW MENING TELT!



UW MENING TELT!

*SUGGESTIES, OPMERKINGEN OF
KLACHTEN? LAAT HET ONS WETEN*

WIJ WILLEN U ALS APOTHEEK GRAAG EEN OPTIMALE SERVICE, GOEDE INFORMATIE EN KWALITEITSPRODUCTEN BIEDEN. LAAT HET ONS DAAROM WETEN ALS U SUGGESTIES, OPMERKINGEN OF KLACHTEN HEEFT. DAN ZULLEN WIJ ER ALLES AAN DOEN OM U NOG BETER VAN DIENST TE ZIJN.

UW MENING DOORGEVEN

U kunt op verschillende manieren uw mening doorgeven:

Vertel het in de apotheek

De apotheker en de apothekersassistentes zijn graag bereid u te woord te staan. Uw suggesties of opmerkingen zijn voor ons waardevol en leerzaam. Mocht u een klacht hebben, dan wordt deze altijd schriftelijk vastgelegd.

Doe mee met de Online Klantenmonitor

Om de mening van onze klanten te peilen, maken we gebruik van een zogenaamde Online Klanten-monitor. Een tot twee keer per jaar vullen deelnemers per e-mail een enquête in over onze dienstverlening. Wilt u hieraan meewerken? Geef dan uw e-mailadres door aan uw apotheek. Deelname aan de klanten-monitor is anoniem. Om deze anonimiteit te waarborgen, wordt het onderzoek uitgevoerd door Feeddex, een extern bureau.

Dien uw klacht of suggestie schriftelijk in

U kunt uw suggesties, opmerkingen of klachten ook schriftelijk of per e-mail indienen. U kunt dit richten aan uw eigen apotheek of aan het hoofdkantoor van **BENU** Apotheek. U ontvangt altijd een reactie.

Doe mee met de online klantenmonitor

JA, ik wil mijn ervaringen met mijn apotheek delen en stel daarvoor mijn e-mailadres beschikbaar. Mijn e-mailadres mag alleen worden vastgelegd in mijn apotheek.

Apotheeknaam : _____

Naam : _____

Adres : _____

Email : _____

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht?

Probeer eerst het probleem te bespreken met uw apotheker. Komt u er samen niet uit, dan kunt u uw klacht melden bij het hoofdkantoor van **BENU** Apotheek.

BENU Apotheek

t.a.v. Afdeling Kwaliteit

Postbus 75

3600 AA Maarsen

Tel: 030 245 2581

info@benuapotheek.nl

U kunt ook de volgende instanties inschakelen:

Klachtenbemiddeling

Vanuit de Stichting Klachtenbemiddeling Gezondheidszorg kan een onpartijdige bemiddelaar worden aangesteld. Deze zoekt samen met u naar een oplossing voor het probleem. Alles wat u met de bemiddelaar bespreekt, is vertrouwelijk. Mocht u van mening zijn dat bemiddeling onvoldoende resultaat oplevert, dan kunt u uw klacht alsnog indienen bij de Klachtencommissie.

Klachtencommissie Openbare Apotheken

Als u wilt nagaan of uw klacht terecht is of wilt dat er een advies aan de apotheker wordt uitgebracht om herhaling te voorkomen, dan kunt u uw klacht laten behandelen door de Klachtencommissie Openbare Apotheken. Deze klachtencommissie is onpartijdig en bestaat uit een voorzitter (jurist) en vier leden namens patiënten (NPCF/Zorgbelang Nederland) en twee leden namens de apothekers (KNMP).