



in dienst van mensen met een beperking



Klachtenprocedure Amarant

voor cliënten en cliëntvertegenwoordigers

Waarom een klachtenprocedure?

Amarant streeft naar een goede kwaliteit van dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over iets of dat u het ergens niet mee eens bent. Misschien heeft u een klacht over de zorg- en dienstverlening van Amarant. In deze folder leest u wat u kunt doen als u ontevreden bent of als u een klacht heeft.

Amarant wil zorgvuldig omgaan met klachten. In de klachtenprocedure is vastgelegd hoe we dat doen. Doel daarbij is het zo mogelijk wegnemen van de oorzaak van de klacht en het voorkomen van (soortgelijke) klachten in de toekomst.

U kunt op ieder moment een klacht indienen bij de Regionale Klachtencommissie. Toch adviseren de Klachtencommissie en Amarant u om uw ongenoegen eerst te bespreken met de direct betrokkene(n) of diens

leidinggevenden. Dat is meestal de snelste en beste manier om te komen tot een oplossing.

Wat als u een klacht heeft?

Stap 1: direct bespreken met medewerker of leidinggevende

Misschien bent u ontevreden over de zorg- en dienstverlening en/of heeft u een klacht over de bejegening. Of misschien bent u het ergens niet mee eens. Bespreek dit in eerste instantie

met de persoonlijk begeleider of de veroorzaker van de klacht. Vaak is dat de snelste en beste manier om te komen tot een oplossing.

Het is mogelijk dat een gesprek met de direct betrokkenen niet leidt tot een oplossing. Of misschien lukt het niet om rechtstreeks met de betrokken medewerker te spreken. Dan kunt u contact opnemen met de clustermanager. De clustermanager zal dan samen met u proberen om tot een oplossing te komen.

Stap 2: melden aan districtsmanager

Als uw ongenoegen of klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost door de medewerker, persoonlijk begeleider en/of clustermanager dan kunt u zich wenden tot de districtsmanager of de sectormanager. Vanaf dat moment spreken we van een interne klacht. De districtsmanager zal de klacht beoordelen en zich inspannen om samen met u tot een oplossing te komen. Tevens informeert de districtsmanager de Raad van Bestuur.

Stap 3: indienen officiële klacht bij de Regionale Klachtencommissie

Wanneer ook stap 2 niet leidt tot een bevredigende oplossing, dan kunt u een officiële klacht indienen bij de Regionale Klachtencommissie. De commissie zal uw klacht in

behandeling nemen en een uitspraak doen of de klacht gegrond is of niet. Hierover brengt de klachtencommissie een advies uit aan de zorgaanbieder, klager en beklaagde.

De klachtencommissie behandelt twee typen klachten van cliënten en/of hun vertegenwoordiger:

- klachten van algemene aard. Deze vallen onder de wet WKCZ (Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen). Volgens deze wet is een klacht een uiting van onvrede van of namens de cliënt over de zorg en/of dienstverlening door de zorgaanbieder.

- klachten van cliënten(vertegenwoordigers) die onvrijwillig zijn opgenomen. Deze klachten vallen onder de wet BOPZ (Wet Bijzondere Opnemings Psychiatrische Ziekenhuizen). Volgens deze wet kunnen cliënten(vertegenwoordigers) een klacht indienen over bijvoorbeeld het behandelplan of het toepassen van een dwangbehandeling.

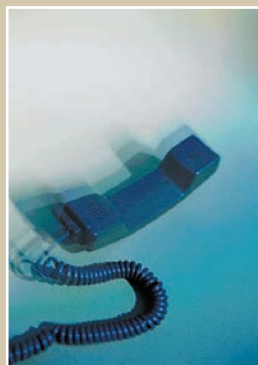
De klachtencommissie behandelt individuele klachten, dus geen klachten van een groep cliënten of vertegenwoordigers.

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij het secretariaat van de Regionale Klachtencommissie. Eventueel kunt u uw klacht mondeling indienen. De

persoon die namens de commissie uw klacht in ontvangst neemt, zal uw klacht dan schriftelijk vastleggen. Dit gebeurt in overleg met u. Het adres van de Regionale Klachtencommissie treft u op de achterzijde van deze folder. Ook kunt u bij het secretariaat een kopie van het volledige reglement van de Regionale Klachtencommissie opvragen.

Vertrouwenspersoon

Misschien vindt u het moeilijk om uw ongenoegen of klacht mondeling of schriftelijk aan de orde te stellen. U heeft dan de mogelijkheid om hierover te praten met een van de vertrouwenspersonen voor cliënten en cliëntvertegenwoordigers. De vertrouwenspersoon kan u adviseren of ondersteunen en eventueel bemiddelen bij de afwikkeling van de klacht. Op de achterzijde van deze folder treft u de telefoonnummers van de vertrouwenspersonen, waarbij is aangegeven aan welke districten zij verbonden zijn.



thuiszorg, gezinsondersteuning, schoolbegeleiding, buitenschoolse opvang, dagopvang, logeermogelijkheden en crisisplaatsen

midden in het leven

Amarant



Waar kunt u terecht?

Contactgegevens Regionale Klachtencommissie

Regionale Klachtencommissie WKCZ en BOPZ

Opaaldijk 4, 4706 LT Roosendaal

Telefoonnummer: 06-15 53 74 13 (elke maandag van 10.00 tot 12.00 uur)

E-mail: klachtencommissie@home.nl

Vertrouwenspersonen Amarant

Districten Breda-Rosendaal, Rijsbergen e.o. en Breda Oost e.o.:

telefoon 06 511 256 84

Districten Daniël de Brouwerpark en 't Hooge Veer: telefoon 06 511 28 683

Districten Tilburg Zuid, Tilburg - Den Bosch, Hilvarenbeek - Eindhoven:

telefoon 06 511 31 858