



*Niet  
tevreden?*

## **Klachtenfolder *Voor cliënten en clientvertegenwoordigers***

---



*jouw leven, jouw mogelijkheden*



## Niet tevreden?

Amarant streeft naar een goede kwaliteit van zorg- en dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent. Of dat je het ergens niet mee eens bent. We streven ernaar om de oorzaak van een klacht zo goed mogelijk weg te nemen en herhaling in de toekomst te voorkomen.

In deze folder staat wat je kunt doen als je ontevreden bent of een klacht hebt.

## De klachtenprocedure

### **Stap 1: Praten met medewerker of manager**

Praat met de persoonlijk begeleider of de veroorzaker als je niet tevreden bent over de zorg of begeleiding. Vaak leidt praten tot een oplossing van het probleem. Vind je het moeilijk om je ongenoegen direct te bespreken met de persoonlijk begeleider of manager dan kun je daar ondersteuning van een vertrouwenspersoon bij krijgen.

### **Stap 2: Interne klacht**

Zijn er meerdere gesprekken of acties nodig, dan spreken we van een interne klacht. Dit geldt ook voor klachten die schriftelijk worden gemeld aan manager of directie.

### **Stap 3: Inschakelen klachtenfunctionaris**

Is jouw probleem niet naar tevredenheid opgelost door de medewerker en/of de betrokken manager? Dan kun je contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Zij gaat met je in gesprek en probeert samen met de betrokken partijen een oplossing te vinden voor je klacht.

### **Contactgegevens klachtenfunctionaris**

**E-mail:** klachtenfunctionaris@amarant.nl

**Telefoon:** Tanja Burkink 06 - 154 282 02

**Website:** Op [www.amarant.nl](http://www.amarant.nl) vind je het formulier om contact op te nemen met de klachtenfunctionaris. Je kunt daarnaast ook suggesties doen voor het verbeteren van zorg en dienstverlening.



#### **Stap 4: Externe beroepsmogelijkheden**

Leidt ook stap drie niet tot een goede oplossing? Dan zijn er twee mogelijkheden om de klacht extern te beleggen. Daarnaast kun je de klacht ook nog neerleggen bij de Raad van Bestuur en de directie.

#### **Mogelijkheid 1: de Regionale Klachtencommissie**

Je kunt je klacht indienen bij de Regionale Klachtencommissie. Deze behandelt klachten van meer algemene aard die vallen onder de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ), de Jeugdwet en de Wmo. Het betreft klachten over de zorg- en dienstverlening door de zorgaanbieder. De commissie neemt je klacht in behandeling en bepaalt of de klacht gegrond is. De klachtencommissie brengt een advies uit aan de zorgaanbieder, klager en beklagde.

Je bent ook vrij om direct een klacht in te dienen bij de Regionale Klachtencommissie. De Regionale Klachtencommissie en Amarant adviseren je om je probleem eerst te bespreken met de direct betrokkenen, met de manager en/of de klachtenfunctionaris. Dat is meestal de snelste en beste manier om te komen tot een oplossing.

Je kunt een kopie van de reglementen opvragen bij het secretariaat van de Regionale Klachtencommissie.

#### **Contactgegevens Regionale Klachtencommissie**

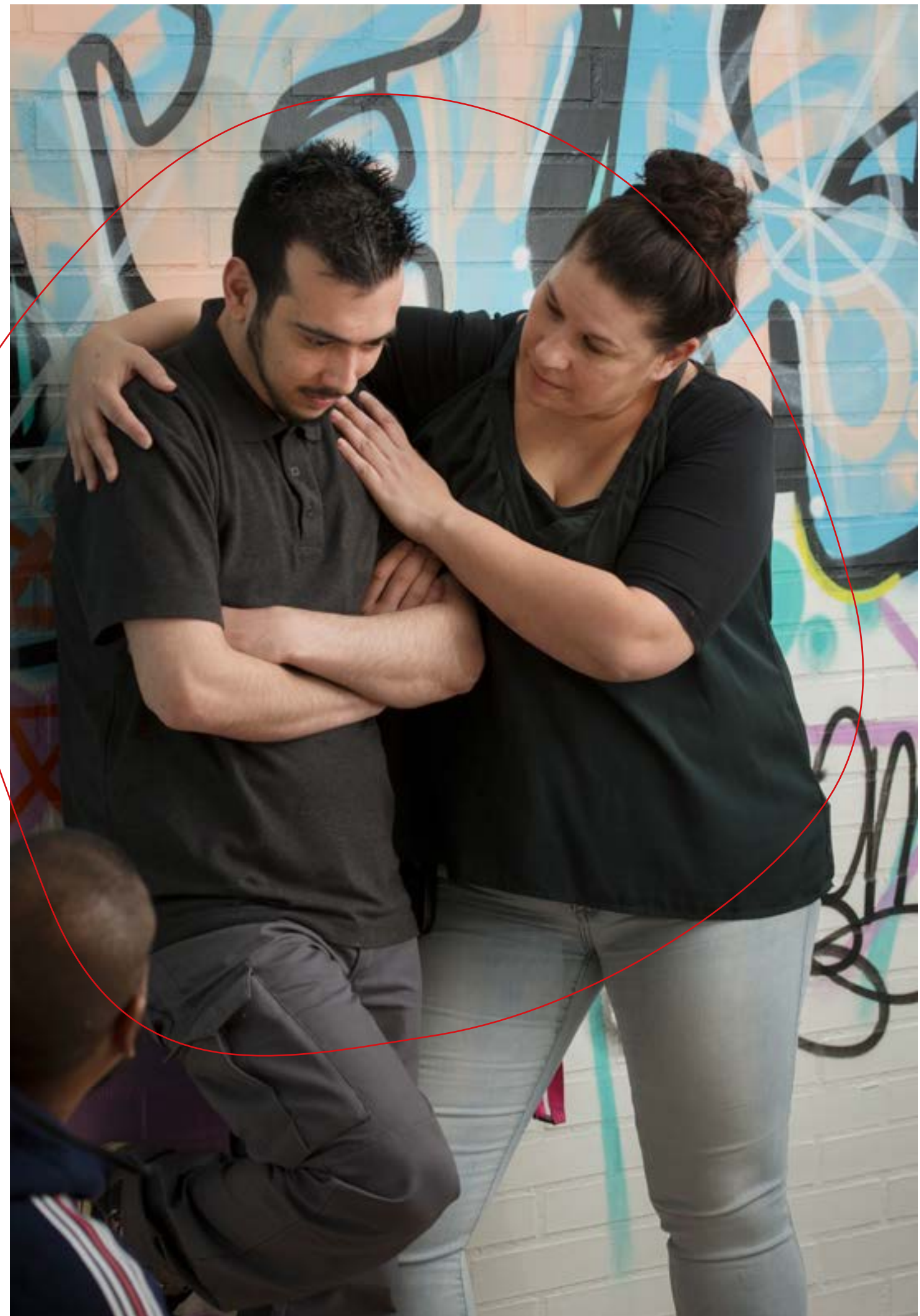
Postadres: Stationsstraat 20a, 5261 VB Vught  
Telefoon: 06 - 155 374 13 (elke maandag van 10.00-12.00 uur)  
E-mail: [info@regionaleklachtencommissie.nl](mailto:info@regionaleklachtencommissie.nl)

Amarant is aangesloten bij een externe geschilleninstantie. Als bovenstaande stappen niet hebben geleid tot een bevredigende oplossing dan kun je nog naar de externe geschilleninstantie.

#### **Amarant is aangesloten bij onderstaande geschilleninstantie:**

#### **Geschillencommissie Gehandicaptenzorg**

Postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag  
Telefoon: 070 - 310 53 71  
E-mail: [registrant@degeschillencommissie.nl](mailto:registrant@degeschillencommissie.nl)  
Website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)





# Stappenplan *bij een ontevredenheid*

## Mogelijkheid 2: De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

Cliënten die klachten hebben over de toepassing van onvrijwillige zorg in het kader van de Wet Zorg en Dwang kunnen deze voorleggen aan de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Klachten die kunnen worden voorgelegd zijn bijvoorbeeld: de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen, de uitvoering van onvrijwillige zorg, een beslissing over verlof of ontslag of een beslissing van de functionaris Wet Zorg en Dwang.

De KCOZ beoordeelt deze klachten onafhankelijk en onpartijdig en komt tot bindende uitspraken. De werkwijze van de KCOZ is geregeld in de klachtenregeling KCOZ. Deze is te vinden op de website van de KCOZ. Het verzoek tot de behandeling van een klacht door de KCOZ verloopt altijd via de klachtenfunctionaris.

### Contactgegevens van de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ):

Website: <https://www.kcoz.nl>  
Telefoon 085 - 077 20 60  
Via email: [info@kcoz.nl](mailto:info@kcoz.nl)

De klachtenprocedure van Amarant is te vinden op de website [www.amarant.nl](http://www.amarant.nl) (zoek op: tevreden?)  
Meer informatie over de Wet Zorg en Dwang is te vinden op [www.dwangindezorg.nl](http://www.dwangindezorg.nl)



## *Ik ben ontevreden.*

Wat kan ik doen?



### *1. Praat over je ontevredenheid met iemand die je vertrouwt:*

- je begeleider
- je familie
- een vriend
- Vertrouwenspersoon
- .....

Samen probeer je een oplossing te vinden.

### *2. Ontevredenheid nog niet opgelost?*

Praat dan met een manager of zoek contact met de klachtenfunctionaris. Zij helpt je dan verder.



### *3. Hoe?*

Je kunt de klachtenfunctionaris bellen, appen, sms'en of mailen en dan hoor je snel van mij.

**E-mail:** [klachtenfunctionaris@amarant.nl](mailto:klachtenfunctionaris@amarant.nl)

**Telefoon:** Tanja Burkink (06 - 154 282 02)



# Tevreden of niet tevreden?

Informatie voor cliënten en cliëntvertegenwoordigers



**Tanja Burkink**  
**Klachtenfunctionaris**

06 - 154 282 02

## *Waar mensen werken ...*

- Gaan dingen goed
- Kunnen dingen beter
- Gaan dingen zo vervelend dat je een klacht hebt

Ik ben Tanja Burkink en werk bij Amarant als klachtenfunctionaris voor cliënten en hun vertegenwoordigers.

*Heb je een klacht, suggestie of compliment?  
Of wil je gewoon even iets met mij overleggen?*

## **Zoek gerust contact met mij.**



[www.amarant.nl](http://www.amarant.nl) (zoek op: tevreden?)



[klachtenfunctionaris@amarant.nl](mailto:klachtenfunctionaris@amarant.nl)

