

# Klachtenfolder

Voor cliënten en cliëntvertegenwoordigers



## Niet tevreden?

Amarant streeft naar een goede kwaliteit van zorg- en dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat je het ergens niet mee eens bent. We doen ons best 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

1

## 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. Ook kun je terecht bij de (cliënt)ervaringsdeskundige.

2

## 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.

3

## STAP 3

### Inschakelen klachtenfunctionaris

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

4

## STAP 4

### Externe beroepsmogelijkheden

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

#### 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 klachten en geschillen in de 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 beklaagde. Je bent ook vrij om meteen 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 klachtenfunctionaris. Dat is meestal de snelste en beste manier om te komen tot een oplossing. Je kunt een kopie van het reglement van de Regionale Klachtencommissie opvragen bij het secretariaat van de commissie.

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.

## **Mogelijkheid 2**

### **Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)**

Cliënten die klachten hebben over de toepassing van onvrijwillige zorg (in het kader van de Wet Zorgen Dwang) kunnen deze voorleggen aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg. 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 Zorgen 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 behandeling van een klacht door de KCOZ verloopt altijd via de klachtenfunctionaris.

#### **Contactgegevens Regionale Klachtencommissie**

Postadres: Bredaseweg 412, 5037 LH Tilburg  
Telefoon: 06 - 155 374 13 (elke maandag van 10.00 tot 12.00 uur)  
E-mail: [info@regionaleklachtencommissie.nl](mailto:info@regionaleklachtencommissie.nl)

#### **Contactgegevens 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)

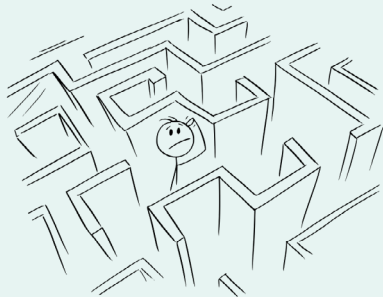
#### **Contactgegevens van de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg**

Website: [www.KCOZ.nl](http://www.KCOZ.nl)  
Telefoon: 085 - 077 20 60  
E-mail: [info@KCOZ.nl](mailto:info@KCOZ.nl)

# Het stappenplan bij ontevredenheid

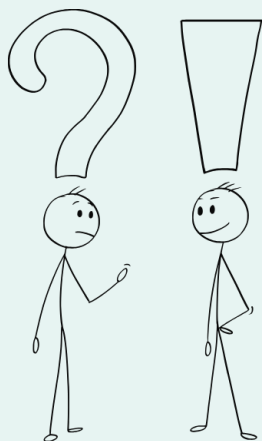
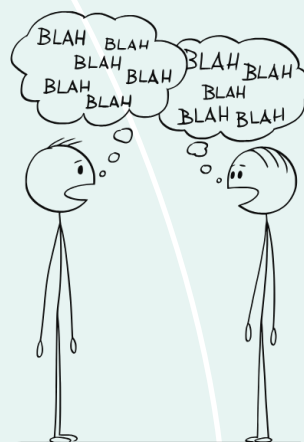
## IK ZIT ERGENS MEE

Ik ben ontevreden, wat kan ik doen?



## PRAAT EROVER

Praat over je ontevredenheid met iemand die je vertrouwt: je begeleider, je familie, een vriend, vertrouwenspersoon of (cliënt)ervaringsdeskundige... Samen probeer je een oplossing te vinden.



## MANAGER OF KLACHTENFUNCTIONARIS

Ontevredenheid nog niet opgelost?  
Praat dan met een manager of zoek contact met een klachtenfunctionaris. Een van de klachtenfunctionarissen helpt jou dan verder.

## CONTACT ZOEKEN

Je kunt de klachtenfunctionaris altijd bellen of mailen.





# Tevreden of niet tevreden?

## Waar mensen werken...

gaan dingen goed, minder goed of zijn dingen zo vervelend dat je er een klacht over hebt. Je kunt dan terecht bij een klachtenfunctionaris.

## Klachtenfunctionaris

Wij zijn Mieke Aarts en Danny van Zantvoort. Wij werken allebei bij Amarant als klachtenfunctionaris voor cliënten en hun vertegenwoordigers.

Heb je een suggestie, klacht of compliment?  
Of wil je gewoon iets met (een van) ons overleggen?  
Zoek dan gerust contact met een van ons.



Mieke Aarts  
06 - 15 42 82 02



klachtenfunctionaris@amarant.nl



[Contactformulier](#)  
[www.amarant.nl](http://www.amarant.nl)

Danny van Zantvoort  
06 -50 00 78 61

