



*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. Hij/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  
Louis Gijzen 06- 518 615 90

**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: Indienen klacht bij Regionale Klachtencommissie***

Leidt ook de derde stap niet tot een goede oplossing? Dan kun je een klacht indienen bij de Regionale Klachtencommissie. 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 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.

#### **De Regionale Klachtencommissie behandelt twee typen klachten van cliënten en/of hun vertegenwoordiger:**

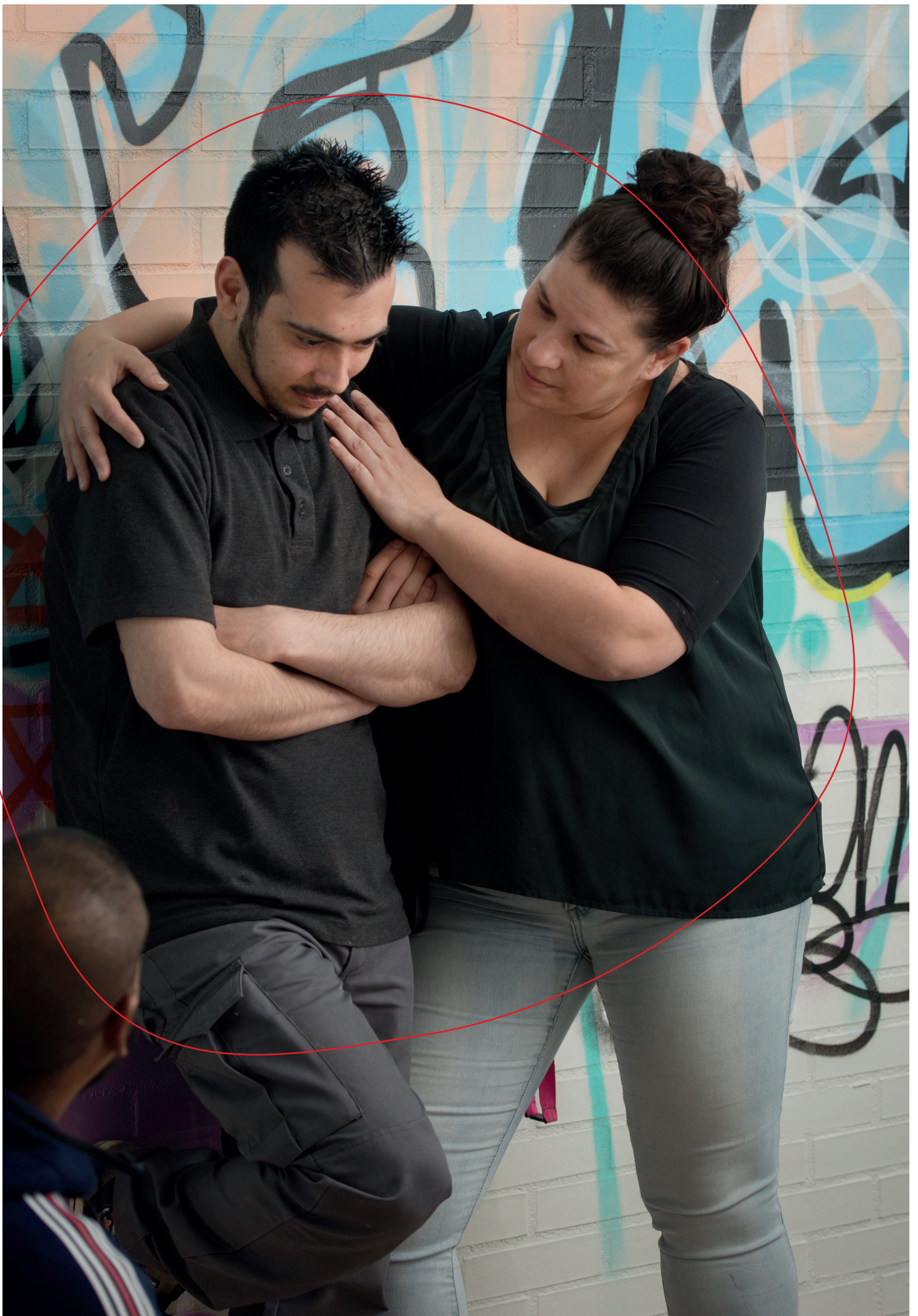
- a. Klachten van cliënten die onvrijwillig zijn opgenomen, zij vallen onder de Wet Bijzondere Opnemings Psychiatrie (BOPZ). Deze cliënten kunnen een klacht indienen over bijvoorbeeld het behandelingsplan of het toepassen van dwangbehandeling.
- b. Klachten van meer algemene aard die vallen onder de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ). Het betreft klachten over de zorg- en dienstverlening door de zorgaanbieder. Zowel vrijwillig als onvrijwillig opgenomen cliënten kunnen deze klachten indienen.

Voor beide soorten klachten bestaat een apart reglement met de procedure en de werkwijze. Je kunt een kopie van de reglementen opvragen bij het secretariaat van de Regionale Klachtencommissie.

### ***Contactgegevens Regionale Klachtencommissie***

Postadres: Opaaldijk 4, 4706 LT Roosendaal  
Telefoon: 06- 155 374 13  
(elke maandag van 10.00-12.00 uur)  
E-mail: [info@regionaleklachtencommissie.nl](mailto:info@regionaleklachtencommissie.nl)







### ***Stap 5: De Geschilleninstantie***

Amarant is aangesloten bij een externe geschilleninstantie. Als stap 1 t/m 4 van de interne klachtenbehandeling niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing dan kun je naar de externe geschilleninstantie.

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

#### **Geschillencommissie Gehandicaptenzorg**

Postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Telefoon: 070 - 31 05 371

E-mail: [registrant@degeschillencommissie.nl](mailto:registrant@degeschillencommissie.nl)

Website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

De Geschillencommissie heeft een eigen reglement. Dit reglement is opgenomen als bijlage in de Klachtenprocedure van Amarant. De klachtenprocedure van Amarant is te vinden op de website [www.amarant.nl](http://www.amarant.nl)



# Stappenplan bij een ontevredenheid

## ***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. Hij of zij helpt je dan verder.



### ***3. Hoe?***

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

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

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

Louis Gijzen (06 - 518 615 90)



# Tevreden of niet tevreden?

Informatie voor cliënten  
en cliëntvertegenwoordigers



**Tanja Burkink**

**Klachtenfunctionaris**

06- 154 282 02



**Louis Gijzen**

**Klachtenfunctionaris**

06- 518 615 90

## *Waar mensen werken ...*

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

Wij zijn Tanja Burkink en Louis Gijzen en werken bij de Amarant Groep als klachtenfunctionaris voor cliënten en hun vertegenwoordigers.

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

**Zoek gerust contact met één van ons.**



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



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