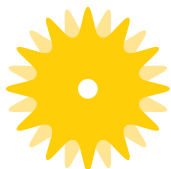


# Uw mening telt!

Complimenten, klachten of verbetersuggesties?



**Amaris**  
Zorggroep

Zorg met aandacht

# Uw mening telt!

Complimenten, klachten of verbeteringsuggesties?

**Uw tevredenheid is van grote waarde voor ons. Bent u tevreden over Amaris, dan horen wij dit graag. Maar bespreek ook zeker uw klacht met ons. Zo verbeteren wij onze zorg- en dienstverlening.**

## Een klacht, wat nu?

Heeft u een klacht over bijvoorbeeld uw persoonlijke verzorging of (niet) verrichte huishoudelijke taken? De eerste stap is dat u, uw familie of contactpersoon de klacht bespreekt met de betrokken medewerker of zijn/haar leidinggevende. Samen kijken we naar een goede oplossing.

## Vertrouwenspersoon

Als u de klacht liever niet bespreekt met de betrokken medewerker, vertelt u dan het verhaal vertrouwelijk aan onze vertrouwenspersoon. Hij of zij ondersteunt u om samen met de betrokkene(n) een goede oplossing te vinden. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon staan op [amaris.nl/klacht](http://amaris.nl/klacht). Bereik hem of haar persoonlijk via telefoon en e-mail of dien uw klacht schriftelijk in:

Amaris Zorggroep  
T.a.v. Cliëntvertrouwenspersoon Amaris  
Antwoordnummer 559  
1250 VB Laren

## Zeg het met een kaartje

Gebruik voor uw reactie ons Complimenten, klachten & verbeteringsuggesties kaartje. Dit kaartje ligt klaar in onze locaties, in de thuiszorgkantoren of downloadt u op [amaris.nl](http://amaris.nl). Het kaartje direct naar de vertrouwenspersoon sturen mag ook.

Wij nemen binnen vijf werkdagen contact met u op. We spreken dan samen af hoe uw klacht, compliment of verbeteringsuggestie wordt behandeld en hoe lang dat gaat duren. Zo snel mogelijk, in ieder geval binnen zes weken, laten we weten hoe we met uw reactie aan de slag gaan.

Anoniem een reactie achterlaten mag ook. Het is dan niet mogelijk om u te vertellen wat er met uw compliment, klacht of verbeteringsuggestie gebeurt.

## Klacht over de Wmo

Bij een klacht of vragen over ondersteuning die onder de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) valt, zoals over het aantal beschikbare uren, helpt het Wmo-loket in uw woonplaats u verder.

## Klacht over zorg onder de wet BOPZ

Voor een klacht over zorg die onder de wet BOPZ (Bijzondere opnemings in psychiatrische ziekenhuizen) valt hebben wij de brochure 'De wet BOPZ voor cliënt en familie' op [amaris.nl/klacht](http://amaris.nl/klacht) staan.

## Externe klachtencommissie

Amaris Zorggroep is aangesloten bij de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling. Het reglement vindt u op [amaris.nl/klacht](http://amaris.nl/klacht).

## Geschillencommissie

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg schrijft voor dat zorginstellingen aangesloten zijn bij een geschillencommissie.

De Geschillencommissie Zorg  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

## Vragen?

Heeft u nog vragen over uw compliment, klacht of verbeteringsuggestie, dan kunt u terecht bij een vertrouwenspersoon van Amaris.





**Amaris Zorggroep**

Werkdruer 1 – gebouw De Ark

1251 CM Laren

085-0213777

info@amaris.nl

amaris.nl

**f** facebook.com/amariszg

**t** @AmarisZorggroep