



**Amaris**

Thuis bij u, thuis bij ons



# Ontevreden? Laat het ons weten!

Complimenten, klachten of verbetersuggesties?

**Amaris doet er alles aan om de zorg- en dienstverlening optimaal te laten aansluiten aan ieders verwachtingen en behoeften. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent of dat u met iets zit waar u eens graag vertrouwelijk met een onafhankelijk persoon over zou willen praten.**

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

## **Eerste stap**

Bent u ontevreden 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. Vragen, problemen of gevoeligheden?

U kunt bij ons terecht met vragen, problemen of andere gevoeligheden die op de een of andere manier te maken hebben met de dienstverlening van Amaris en waar u met uw eigen verzorgende of zorgteam niet uit komt. Ook iets kleins is soms het bespreken waard. Zo wordt voorkomen dat het eindigt als iets 'groots'.

## **Cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris?**

U kunt zelf kiezen wie u benadert als u een vraag of probleem hebt. Hieronder hebben we de belangrijkste verschillen voor u op een rij gezet.

- **Cliëntvertrouwenspersoon**

De cliëntvertrouwenspersoon is alleen voor cliënten of diens vertegenwoordiger. Uw verhaal is het uitgangspunt.

De cliëntvertrouwenspersoon ondersteunt u.

- **Klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris is voor cliënten en familie. Het signaal is het uitgangspunt. De klachtenfunctionaris zoekt samen met u én de organisatie naar een geschikte oplossing. Hij/zij bemiddelt tussen u en de organisatie.

## **Vertrouwelijk**

Wat u bespreekt is vertrouwelijk en blijft binnenskamers. U kunt dus vrijuit met ons praten. Zonder uw uitdrukkelijke toestemming wordt uw persoonlijke verhaal met niemand gedeeld, ook niet met uw verzorgende of de organisatie. Wel maken we jaarlijks een geanonimiseerd verslag waarin staat welke soort vragen we hebben gekregen. Zo kan Amaris de dienstverlening verder verbeteren.

## **Wilt u een afspraak maken?**

De contactgegevens van de cliëntvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris staan op [amaris.nl/klacht](http://amaris.nl/klacht). Bereik hem of haar persoonlijk via telefoon en e-mail of dien uw onvrede schriftelijk in:

Amaris Zorggroep

T.a.v. Cliëntvertrouwenspersoon/Klachtenfunctionaris Amaris  
Antwoordnummer 559, 1250 VB Laren

Wij nemen binnen vijf werkdagen contact met u op. We spreken dan samen af hoe uw onvrede 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 klacht of verbetersuggestie gebeurt.

## **Ontevreden over de uitvoering Wet zorg & dwang (Wzd)**

Voor een klacht over (onvrijwillige) zorg die onder de Wzd valt hebben wij de brochure 'Wet Zorg en Dwang' op [amaris.nl/klacht](http://amaris.nl/klacht) staan en voor kwesties hierover is een cliëntvertrouwenspersoon van Zorgstem te benaderen.

## **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 klacht of verbetersuggestie, dan kunt u terecht bij een vertrouwenspersoon van Amaris.

## **Amaris Zorggroep**

Werkdroger 1  
Gebouw De Ark  
1251 CM Laren

085 - 021 37 77  
info@amaris.nl  
amaris.nl

**f** [facebook.com/amariszg](https://facebook.com/amariszg)  
**t** [@AmarisZorggroep](https://twitter.com/AmarisZorggroep)