



**Suggesties**  
voor  
verbetering?

# Klagen mag!

Het uiten van een klacht zien wij als een suggestie voor verbetering. Graag gaan we met u over uw onvrede in gesprek. Samen zoeken we dan naar een bevredigende oplossing. Onze medewerkers hebben geleerd dat op- en aanmerkingen waardevol zijn. Zij horen dan wat er leeft en zo kunnen we onze zorg- en dienstverlening verbeteren op dat punt. Klagen is dus niet: ruzie zoeken of moeilijkheden maken, maar wensen uiten of durven te zeggen wat u vindt.

## Klachten over onvrijwillige zorg

Dit zijn alle klachten die te maken hebben met de Wet zorg en dwang (Wzd). Hierbij gaat het bijvoorbeeld om de besluitvorming bij of uitvoering van onvrijwillige zorg. Dit is alle zorg waartegen u zich verzet en/of waar uw vertegenwoordiger zich tegen verzet. Denk aan het plaatsen van een bedhek waar u het niet mee eens bent. Hoe u klachten die te maken hebben met de Wzd in kunt dienen, leest u op de website ([www.amaliazorg.nl/over-amaliazorg/klachten](http://www.amaliazorg.nl/over-amaliazorg/klachten)) of vraag het aan een medewerker van Amaliazorg. Zo is voor deze klachten een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon (cvp) beschikbaar die u gratis bij kan staan. Op de website vindt u de gegevens van de cvp.

## Alle andere klachten

Voor alle andere klachten geldt: probeer eerst zelf het probleem op te lossen met de persoon om wie het gaat. Bijvoorbeeld: u vindt dat er bij het aankleden te weinig hulp wordt geboden. Of u vindt dat er niet snel genoeg wordt gereageerd op de alarmering. Een klacht kan ook gaan over de manier waarop een medewerker u behandelt of over het schoonhouden van de kamer. U kunt uw onvrede of klacht bij iedere medewerker van Amaliazorg kenbaar maken. Als u dat niet wilt, kunt u ook terecht bij het locatiehoofd. Een rustig en goed gesprek kan vaak al veel oplossen.

## Schakel de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris in

Het kan zijn dat u zelf het gesprek met de direct betrokkene(n) liever niet aangaat of dat u er samen niet uitkomt. In dat geval kunt u contact opnemen met de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris. Dit is een andere persoon dan de cvp. De gegevens van de klachtenfunctionaris kunt u vinden op de website ([www.amaliazorg.nl/over-amaliazorg/klachten](http://www.amaliazorg.nl/over-amaliazorg/klachten)) of vraag het aan een medewerker. De klachtenfunctionaris neemt dan contact met u op voor ondersteuning bij het oplossen van uw klacht. De klachtenfunctionaris is niet in dienst bij Amaliazorg, maar onafhankelijk en staat boven de partijen. Hij luistert naar de klacht en kan u goed adviseren over de mogelijkheden van de klachtenprocedure.

Daarnaast is hij bekend met uw belang en weet hoe de organisatie werkt. Hij kan daarom met gezag en met kennis van zaken bijdragen aan het oplossen van een klacht. Goed om te weten: de klachtenfunctionaris staat u gratis bij.

### Wat als dat ook niet tot een goede oplossing leidt?

Als een gesprek met direct betrokkene(n) en/of de klachtenfunctionaris voor u niet het gewenste resultaat oplevert, kunt u uw klacht ook schriftelijk voorleggen bij de directeur/ bestuurder van Amaliazorg. De klachtenfunctionaris kan u daarbij ondersteunen. De klacht kunt u mailen naar [directiesecretariaat@amaliazorg.nl](mailto:directiesecretariaat@amaliazorg.nl) of sturen naar Koestraat 37, 5688 AG Oirschot. Als dit geen bevredigend antwoord biedt, kunt u naar de landelijke Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. De landelijke Geschillencommissie is bevoegd te beslissen over klachten en claims.

### Wacht niet te lang

*Uit uw klacht of ongenoegen zo snel mogelijk, dan kan er ook eerder een oplossing worden gevonden. Dat voorkomt veel ongenoegen.*



### Kwaliteitsverbetering

Wij registreren de binnengekomen klachten om herhaling van ongewenste situaties te voorkomen en om voor kwaliteitsverbetering te zorgen. Bij de registratie is de privacy van alle betrokkenen gewaarborgd.



## Meld uw Voorstel, Idee of Probleem!

Beschrijf in het kort wat uw voorstel, idee of probleem is en mail het naar [info@amaliazorg.nl](mailto:info@amaliazorg.nl) of deel het met de afdeling.

Als u een probleem meldt, dan neemt de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris contact met u op. Is het een probleem wat met de Wet zorg en dwang (onvrijwillige zorg) te maken heeft, dan neemt de cliëntvertrouwenspersoon contact met u op. Hun taak is om goed te luisteren en u te helpen, u te adviseren en u te ondersteunen bij het zoeken naar een bevredigende oplossing.

U kunt de klachtenfunctionaris of cliëntvertrouwenspersoon ook rechtstreeks benaderen. Op onze website ([www.amaliazorg.nl/over-amaliazorg/klachten](http://www.amaliazorg.nl/over-amaliazorg/klachten)) vindt u de contactgegevens.

Catharinenberg - Oisterwijk  
Hof van Bluysen - Asten  
Van Haarenstaete - Mariaheide

Blijendaal - Oirschot  
Kempenhoeve - Oirschot

e-mail [info@amaliazorg.nl](mailto:info@amaliazorg.nl)  
website [www.amaliazorg.nl](http://www.amaliazorg.nl)