



Klachtenregeling voor cliënten en vertegenwoordigers

Meest recente wijzigingen: 23-10-2020; Nieuwe klachtenfunctionaris en nieuwe web-link.

Klachten? Praat er over!

Hoe los ik een klacht op?

Het kan het zijn dat je niet tevreden bent: iets verloopt niet zoals het hoort of zoals je dat wenst. Dan heb je een klacht.

Het SBZ vindt het belangrijk dat je dat laat weten. Zodat we samen kunnen werken aan een oplossing. Het SBZ wil namelijk graag klachten oplossen en er van leren.

Wat doe je met een klacht?

Het is belangrijk om over je klacht te praten.

Het kan zijn dat je dat lastig vindt.

Toch is het belangrijk om niet te lang te wachten om over je klacht te praten. Hoe langer je wacht, hoe moeilijker het is.

Praat eerst met de degene over wie je een klacht hebt. Kan je die niet bereiken, gaat dat niet goed of vind je dat te spannend, praat dan met één van je begeleiders of de cliëntvertrouwenspersoon.

Je kan hiervoor een afspraak maken. Dan weet je zeker dat de medewerker tijd en ruimte heeft om naar je te luisteren.

Je kunt samen de klacht bespreken en zoeken naar een oplossing.

Als je niet tevreden bent over het gesprek of over de oplossing, dan kan je praten met de manager Gezondheidscentrum.

Amerpoort heeft een klachtenfunctionaris

Je kunt ook praten met de klachtenfunctionaris.

Zij lost de klacht niet zelf op, maar kijkt of er met alle mensen die bij jouw klacht betrokken zijn een oplossing gevonden kan worden.

Zij is onafhankelijk en kiest dus geen partij

Wat doet de klachtenfunctionaris? Zij kan je helpen met je klacht:

- Als je wil weten hoe je een klacht indient
- Als je wil weten hoe de procedure van je klacht is.
- Als je hulp nodig hebt om de klacht op te schrijven.
- Als je hulp wilt bij het zoeken naar een oplossing voor je klacht.
- Als je vindt dat er niet genoeg aandacht is voor je klacht.
- Als je vindt dat je klacht niet goed is opgelost.

Hoe kan je de klachtenfunctionaris bereiken?



Jolanda Spelten-Biro is de klachtenfunctionaris van Amerpoort en Sherpa, zij is ook beschikbaar voor het SBZ.

Hoe kan ik de klachtenfunctionaris bereiken?

De werkdagen van Jolanda zijn maandag en donderdag en ze is bereikbaar op: 06-29043813

Je kan haar een e-mail sturen via j.spelten@amerpoort.nl of klachten@amerpoort.nl
Of een brief sturen naar:

Jolanda Spelten-Biro
Antwoordnummer 520
3740 WB Baarn

Je hoeft geen postzegel op de envelop te plakken.

Zowel cliënten, verwanten als wettelijk vertegenwoordigers kunnen een klacht indienen bij het SBZ. Het SBZ wil 1 uitleg over de klachtenregeling en heeft daarom gekozen voor 1 begrijpelijke versie.
Als er vragen of onduidelijkheden zijn, dan kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris. Verdere informatie over bijvoorbeeld de klachtenprocedure kan je/kunt u krijgen via de website van Amerpoort <https://www.amerpoort.nl/verwanten/klachten-praat-erover>.