

## **IK BEN ONTEVREDEN, WAT NU?**

De medewerkers van Amarillo Care B.V. zetten zich in om je de beste ondersteuning en behandeling te bieden. Toch is het mogelijk dat je soms niet tevreden bent over de door ons geboden zorg. Zo kan je bijvoorbeeld een klacht hebben over de manier waarop iemand van ons met je omgaat. Of waren er bij jou vooraf andere verwachtingen over ons aanbod en is het vervolgens heel anders gelopen. We raden je aan daar niet mee rond te blijven lopen maar je klacht te melden. Hieronder informeren we graag over hoe dat kan.

Wij maken onderscheid tussen: klachtopvang, klachtbemiddeling/behandeling door de klachtenfunctionaris en klachtbehandeling door de externe klachtencommissie.

### **Klachtopvang**

Je meldt en bespreekt je klacht met de medewerker op wie je klacht betrekking heeft of zijn/haar leidinggevende. Voor jezelf kan het goed zijn daarbij het volgende in gedachten te houden:

- reageer zo snel mogelijk;
- wanneer het iets is dat niet snel kan worden afgedaan: vraag een gesprek aan; probeer eventueel al van te voren je klacht kort en krachtig op papier te zetten en aan ons te overhandigen;
- probeer te bedenken wat je met het gesprek wilt bereiken;
- je kunt natuurlijk altijd iemand meenemen ter ondersteuning.

Door met elkaar te praten en naar elkaar te luisteren komen we hopelijk snel tot een oplossing.

### **Klachtbemiddeling/behandeling door de klachtenfunctionaris**

Heeft de klachtopvang je onvrede niet weg genomen of wil je rechtstreeks (zonder klachtopvang) een klacht indienen? In dat geval geven wij er de voorkeur aan wanneer je dat telefonisch of schriftelijk doet via onze klachtenfunctionaris. Deze kan je bereiken via:

CBKZ t.a.v. klachtenfunctionaris Amarillo Care B.V.  
Antwoordnummer 570  
4200 WB GORINCHEM  
Tel. 0183-682829  
E-mail: [klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl)

De klachtenfunctionaris kan op een laagdrempelige en informele wijze bemiddelen bij je klacht. Hij/zij kan je ook zo nodig ondersteunen bij het eventueel doorgeleiden van je klacht naar de klachtencommissie. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en geeft onafhankelijk advies en kan je ook meer vertellen over de klachtenprocedure.

### **Klachtenbehandeling door de externe klachtencommissie**

In sommige gevallen kan het raadzaam zijn een klacht voor te leggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. De klachtenfunctionaris kan dat bijvoorbeeld doen bij complexe klachten. Val je onder de Jeugdwet, dan kan een klacht altijd direct worden voorgelegd aan de klachtencommissie. De klachtencommissie is als volgt bereikbaar:

Klachtencommissie Amarillo Care B.V.  
T.a.v. ambtelijk secretaris  
Antwoordnummer 570  
4200 WB GORINCHEM  
E-mail: [klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl)

De commissie stelt vervolgens een onderzoek in en zal tot een uitspraak komen. Als de commissie je klacht gegrond vindt, zal zij haar uitspraak vergezellen van aanbevelingen aan het bestuur van Amarillo Care B.V..

**Geheimhouding**

Zowel voor de klachtenfunctionaris als de klachtencommissieleden en alle anderen die zijn betrokken bij de opvang en/of behandeling van je klacht is geheimhouding verplicht.

**Kosten**

Er zijn geen kosten verbonden aan de behandeling van je klacht. Wel is het zo dat de (eventuele) kosten van door jouzelf ingeschakelde bijstand en advies voor eigen rekening komen.

**Wil je meer weten?**

Deze informatie geeft een antwoord op de belangrijkste vragen over je klachtmogelijkheden. Voor een uitgebreid antwoord verwijzen wij naar ons klachtenreglement. Dit reglement kan je downloaden en is te vinden op onze website [www.amarillocare.nl](http://www.amarillocare.nl). Wil je een exemplaar per post, dan zenden wij je dat gratis toe.