



Vanaf maart 2022 hebben wij een klachtenregeling opgesteld voor onze bewoners.

Bewoners kunnen een email sturen naar [klachten@de-amerhoeve.nl](mailto:klachten@de-amerhoeve.nl). Daarnaast hebben wij op beide locaties een vertrouwenspersoon aangesteld, waar bewoners zich naar toe kunnen wenden.

Bewoners zijn hiervan op de hoogte doordat dit tijdens de bewonersvergaderingen wordt besproken. Dit wordt tevens bevestigd in de jaarlijkse enquêtes.

Afgelopen jaar 2025, zijn er op beide locaties geen klachten via het WKKZ binnengekomen. Ook heeft onze eigen klachtenfunctionaris geen melding ontvangen.

### **Klachtenprocedure van Woonvoorziening De Amerhoeve**

Uiteraard doen wij er alles aan om de zorg zo goed mogelijk en naar jouw tevredenheid uit te voeren. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. Wij bieden je daarom drie mogelijkheden om je klacht bij ons kenbaar te maken.

### **Melden bij medewerker van Woonvoorziening De Amerhoeve**

Als je een klacht hebt kun je dit direct melden bij één van onze medewerkers. Deze zal de klacht met jou bespreken en samen met jou naar een oplossing zoeken. Kom je er samen niet uit, dan kun je de klacht schriftelijk indienen bij de interne klachtenfunctionaris van Woonvoorziening De Amerhoeve (via: [klachten@de-amerhoeve.nl](mailto:klachten@de-amerhoeve.nl)). Er wordt dan binnen 5 werkdagen telefonisch contact met je opgenomen. De klachtenfunctionaris zal met jou in gesprek gaan over je klacht met als doel deze naar tevredenheid op te lossen. Het doel is om klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen.

### **Externe klachtenfunctionaris**

Is je klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van jouw klacht langer dan zes weken, dan kun je je klacht indienen bij de externe klachtencommissie. Je kunt contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris van Woonvoorziening De Amerhoeve via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl) of vul op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in.

Vanzelfsprekend heb je altijd ook het recht om rechtstreeks je klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.

### **Geschilleninstantie**

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kun je ervoor kiezen om het geschil voor te leggen aan de geschilleninstantie KPZ. Deze voorziet in een onafhankelijke geschillencommissie die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

