



Klacht over onze zorg?

Bent u niet tevreden met onze zorg? Wij vinden dit belangrijk om te weten. Wij helpen u graag om uw klacht te bespreken met de juiste persoon. In deze folder leest u wat de mogelijkheden zijn.

Heeft u een klacht over onze zorg?

Bent u het bijvoorbeeld niet eens met het advies dat u heeft gekregen? Of bent u niet tevreden over de manier waarop de Auris-medewerker heeft gehandeld?

Bespreek uw klacht eerst met de persoon die direct bij de situatie betrokken is. Of – als u dat lastig vindt – met de leidinggevende van deze persoon.

Wordt uw klacht niet goed opgelost?

Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris. Dat kan via klachten@auris.nl of via 06-55001127.

De klachtenfunctionaris kan:

- u adviseren over de aanpak van het probleem
- helpen om uw klacht goed te verwoorden
- u helpen bij het indienen van uw klacht
- bemiddelen tussen u en de persoon over wie u een klacht heeft

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig. Het inschakelen van deze persoon kost u geen geld.

Vindt u dat Auris uw klacht niet goed afhandelt?

Als u vindt dat uw klacht niet goed is afgehandeld, is er sprake van een geschil. Dit geschil kunt u voorleggen aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg waarbij Auris is aangesloten. Doe dit binnen een jaar nadat de gebeurtenis heeft plaatsgevonden.

Meer informatie over de geschillencommissie staat op site: www.degeschillencommissiezorg.nl

Meer weten over onze klachtenregelingen?

Op de website vindt u uitgebreidere informatie over onze klachtenregelingen: www.auris.nl/klachtenregeling

Hopelijk geeft de informatie in deze folder u voldoende handvatten om een klacht te bespreken. Uw opmerkingen zijn belangrijk voor ons. U helpt ons daarmee onze zorg en onze dienstverlening steeds weer te verbeteren.

