



## **Bij klacht of onvrede**

Informatie voor cliënten van Amsta  
Verpleging, verzorging en thuiszorg

**AMSTA**

*Iedereen telt*

Deze uitgave is een productie van Amsta. Hoewel aan de totstandkoming van deze uitgave de grootst mogelijke zorg is besteed, kunnen aan de inhoud geen rechten worden ontleend. © Amsta 2012.

# 1. Inleiding

Bij Amsta doen wij ons uiterste best om de zorg te bieden die aansluit bij uw wensen. Maar het kan natuurlijk voorkomen dat u niet geheel tevreden bent over de zorg- of dienstverlening van Amsta. In deze folder vindt u informatie over hoe u in dat geval een klacht kunt indienen.

## **Waarover kunt u een klacht indienen?**

Klachten kunnen betrekking hebben op alle aspecten van zorg- of dienstverlening geleverd door Amsta. Heeft u bijvoorbeeld een klacht over de verzorging of behandeling, over de wijze waarop u bejegend bent, over de maaltijden of over andere zaken? Laat het ons dan weten. Het behandelen van klachten helpt ons bij het verbeteren van onze dienstverlening.

Bij het afhandelen van klachten wordt er altijd vanuit gegaan dat de manier van afhandeling even belangrijk is als de eventuele oplossing. Het is onze bedoeling klachten naar tevredenheid af te handelen of in elk geval wederzijds begrip te hebben voor de aanleiding van de klacht.

## **Wie kan een klacht indienen?**

Allereerst kunt u als cliënt natuurlijk zelf een klacht indienen. Ook is het mogelijk dat u iemand machtigt dit namens u te doen. In principe worden klachten, ingediend door anderen dan uzelf, alleen in behandeling genomen als u daarmee instemt. Bent u zelf niet in staat om voor uw belangen op te komen, bijvoorbeeld omdat u wilsonbekwaam wordt geacht, dan kan uw wettelijk vertegenwoordiger de klacht voor u indienen.

## **Bij wie kunt u terecht met uw klacht?**

Wanneer u ergens ontevreden over bent, adviseren wij u om eerst contact op te nemen met de verzorgende of de leidinggevende van de afdeling. Zij zijn immers direct betrokken bij de zorgverlening.

Komt u er samen niet uit of wilt u ondersteuning bij het indienen van uw klacht? Dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

## **Klachtenfunctionaris**

Binnen Amsta is een klachtenfunctionaris werkzaam, die u in vertrouwen kunt nemen. De klachtenfunctionaris helpt u de zaken op een rijtje te zetten en samen met u naar een oplossing te zoeken. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen, biedt advies en ondersteuning bij het indienen van klachten.

U kunt op drie manier contact opnemen met de klachtenfunctionaris:

- **Mondeling**; u kunt langskomen op het spreekuur van de klachtenfunctionaris. De tijden vindt u bij de receptie van onze locaties of op [www.amsta.nl](http://www.amsta.nl).
- **Telefonisch**; de klachtenfunctionaris is telefonisch te bereiken op 06-2004 59 65.
- **Schriftelijk**; via een brief of het formulier voor Klachten en waarderingen. U vindt dit formulier op [www.amsta.nl](http://www.amsta.nl), op de pagina *Over Amsta*. U kunt het formulier ook bij de receptie van onze locaties krijgen. Het ingevulde formulier geeft u vervolgens af bij de receptie, of u stuurt of mailt het naar [i.pronk@amsta.nl](mailto:i.pronk@amsta.nl). Wanneer uw schriftelijke reactie bij ons binnen is, neemt de klachtenfunctionaris zo snel mogelijk contact met u op om een afspraak te maken over de verdere gang van zaken.

## **Contactgegevens Klachtenfunctionaris VVT**

Naam: Ineke Pronk  
Tel. 06-2004 59 65  
E-mail [i.pronk@amsta.nl](mailto:i.pronk@amsta.nl)

Postadres  
Amsta , t.a.v. mevrouw I.Pronk  
Klachtenfunctionaris V&VT  
Wibautstraat 129  
1091 GL Amsterdam

## **Externe klachtenbehandelingcommissies**

Als de klacht naar uw oordeel niet of onvoldoende binnen de instelling is afgehandeld kunt u de klachtenbehandelingcommissie van de Sigra of de Geschillencommissie inschakelen. Dit kunt u op ieder moment doen, op eigen initiatief of met ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Beide zijn onafhankelijke commissies.

### **Sigra**

t.a.v. de secretaris van de Klachtencommissie  
Maassluisstraat 574A  
1062 GZ Amsterdam  
T 020 512 88 88  
E [klachtencommissie@sigra.nl](mailto:klachtencommissie@sigra.nl)  
I [www.sigra.nl](http://www.sigra.nl)

## **De Geschillencommissie**

De Geschillencommissie VV&T

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

I [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

## **Klachtenregeling**

De informatie in deze folder is gebaseerd op de Klachtenregeling van Amsta. In deze regeling staat uitgebreid wat u kunt doen als u een klacht heeft. Een exemplaar van de Klachtenregeling kunt u opvragen bij de leidinggevende van de afdeling of bij de klachtenfunctionaris.

## **Tot slot**

Voor sommige cliënten geldt de wet BOPZ (Wet Bijzondere Opneming in Psychiatrische ziekenhuizen). In dat geval zijn enkele specifieke regels van toepassing. Deze klachten worden niet door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen. De Klachtenbehandelingcommissie van de Sigra voorziet in de behandeling van de BOPZ klachten.

## **Vragen?**

Heeft u nog vragen over de klachtenregeling? Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris, Ineke Pronk, T 06 2004 59 65 of via [i.pronk@amsta.nl](mailto:i.pronk@amsta.nl).



*kijk voor meer informatie op [www.amsta.nl](http://www.amsta.nl)*

*Amsta biedt persoonlijke ondersteuning, wonen, zorg en welzijn*