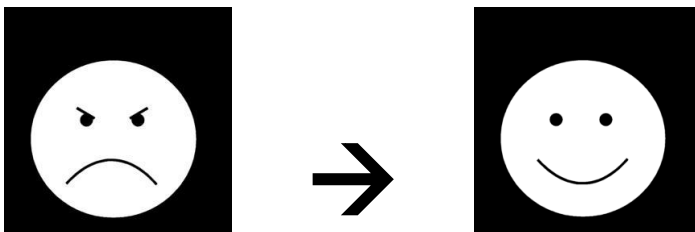


Bij klacht of onvrede

Informatie voor cliënten met een verstandelijke
beperking en hun vertegenwoordigers



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. © december 2010

Inleiding

Bij Amsta doen we ons uiterste best om u de juiste ondersteuning te bieden.

Maar misschien bent u ergens ontevreden over, of zelfs boos. Dan willen we dat graag van u weten.

Amsta heeft daarvoor een klachtenregeling. In deze folder leest u hoe de klachtenregeling werkt.

Heeft u een klacht?

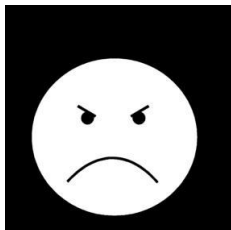
Bent u ontevreden of boos? Bijvoorbeeld over:

- Woonruimte
- Werk of dagbesteding
- Hoe de begeleiders met u omgaan
- Wanneer iets niet mag, dat u wel wilt

Blijf er dan niet mee zitten.

Praat erover met iemand die u vertrouwt.

Bijvoorbeeld met ouders, familie of een begeleider.



Heeft u een klacht?

Praat erover met iemand die u vertrouwt!

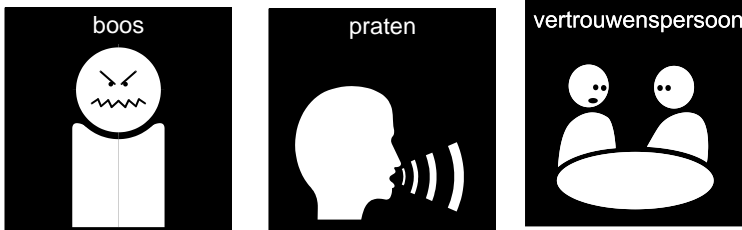
Helpt praten niet?

Komt u er niet uit met familie of begeleider? Of bent u niet tevreden over het gesprek?

Ga dan naar de Cliëntenvertrouwenspersoon (CVP).

De CVP helpt bij het oplossen van uw klacht.

De CVP werkt vertrouwelijk en hoort niet bij Amsta.



Blijft u boos?

Praat dan met de Cliëntenvertrouwenspersoon.

Wie is de Cliëntenvertrouwenspersoon (CVP)?

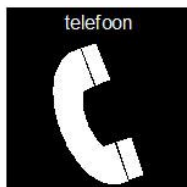
Mevrouw Astrid Oudshoorn is de Cliëntenvertrouwenspersoon (CVP).



Hoe kan ik de CVP bereiken?

- U kunt de CVP bellen op 06- 06 418 321 69.
- U kunt ook mailen naar: a.oudshoorn@amsta.nl

Mevrouw Astrid Oudshoorn werkt op dinsdag en donderdag, in de middag en avond.



Bel of mail de Cliëntenvertrouwenspersoon.

Wat doet de Cliëntenvertrouwenspersoon?

De CVP komt regelmatig langs op de woonlocaties. Dan kunt u haar gemakkelijk aanspreken. U kunt ook een afspraak met haar maken.

De CVP luistert naar de klacht en wil weten waar u boos over bent. Ze kan dan adviseren, informeren en ondersteunen.

De CVP gaat samen met u op zoek naar een oplossing voor uw klacht.



Praat met de CVP over uw klacht.

Ga samen op zoek naar een oplossing!

Komt u er niet uit?

Dan kun u terecht bij de Klachtencommissie van de SIGRA. Amsta is hierbij aangesloten.

Deze klachtencommissie is onafhankelijk.

Bij de SIGRA moet een klacht schriftelijk worden ingediend.

Schrijf een brief of een email met daarin uw klacht. De CVP kan hierbij ondersteunen.

De CVP kan meer vertellen over de klachtencommissie van de SIGRA.

Meer weten?

Wilt u meer weten over de klachtenregeling van Amsta?

Vraag ernaar bij uw persoonlijk begeleider of de Cliëntenvertrouwenspersoon.