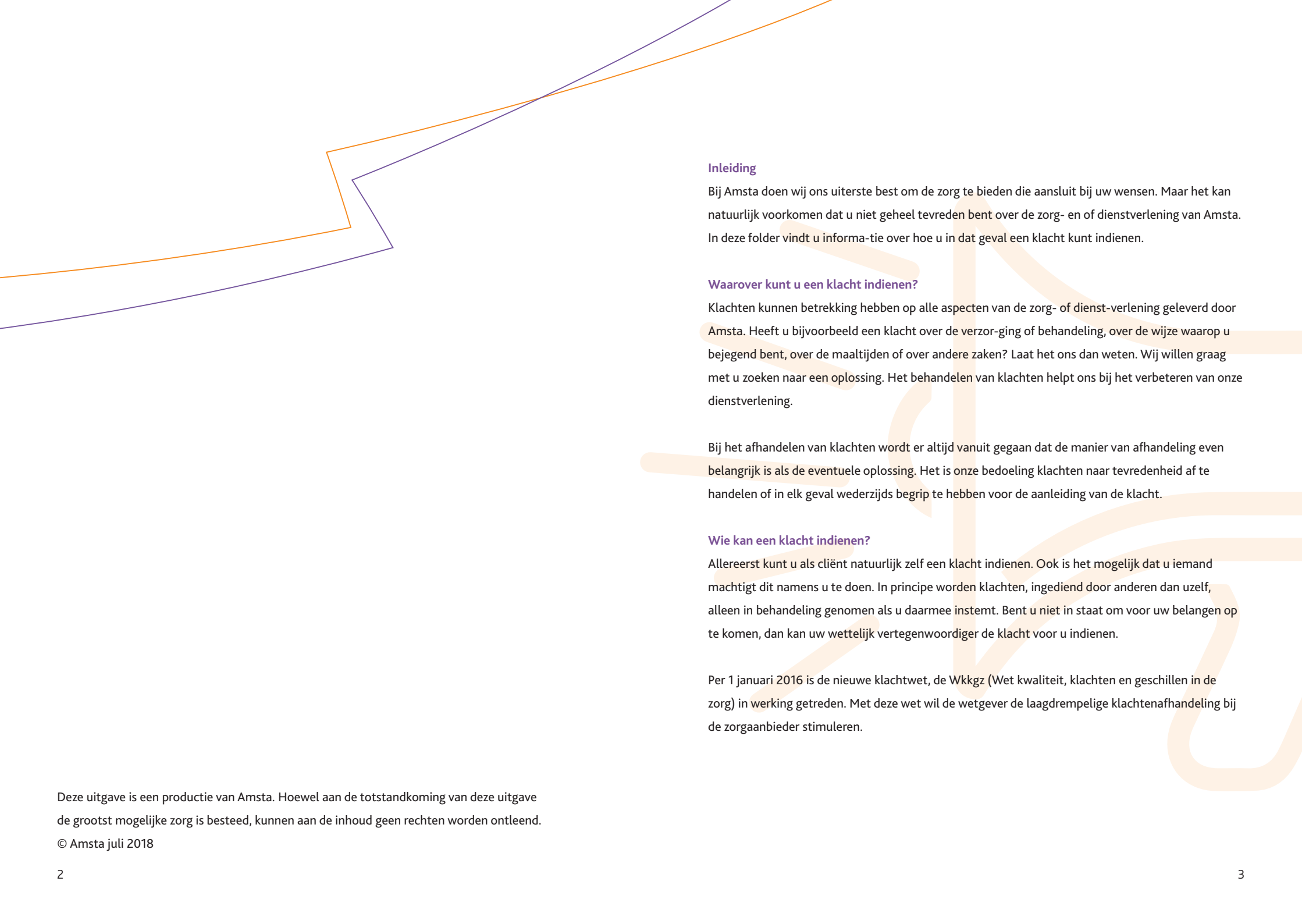


# Bij klacht of onvrede



Informatie voor cliënten van Amsta  
Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT)

**AMSTA**



## 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- en 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 de 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. Wij willen graag met u zoeken naar een oplossing. 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 niet in staat om voor uw belangen op te komen, dan kan uw wettelijk vertegenwoordiger de klacht voor u indienen.

Per 1 januari 2016 is de nieuwe klachtwet, de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg) in werking getreden. Met deze wet wil de wetgever de laagdrempelige klachtenafhandeling bij de zorgaanbieder stimuleren.

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

- A. 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. Er samen over praten helpt en soms kan er al snel een oplossing gevonden worden.
- B. Toch kan het voorkomen dat u er samen met de verzorgende of de leidinggevende niet uitkomt. U kunt dan contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze kan u helpen de juiste weg te vinden voor het oplossen van uw klacht en u op verschillende manieren ondersteunen.
- Luisteren naar uw klacht of ongenoegen.
  - Informeren en adviseren over de mogelijk te nemen stappen.
  - Ondersteunen bij het oplossen van uw vraag of probleem.
  - Optreden als neutrale gespreksleider tijdens een bemiddelingsgesprek tussen u en de betrokkene(n).
  - Daarnaast kan de klachtenfunctionaris u ook helpen met praktische zaken zoals het op schrift stellen van uw klacht. De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over uw klacht.
- C. Als de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot het gewenste resultaat leidt of indien u deze mogelijkheid niet wilt benutten dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Raad van Bestuur van Amsta. Een dergelijke klacht dient schriftelijk te worden ingediend.

De Raad van Bestuur zal uw klacht (laten) onderzoeken en binnen zes weken met een oordeel komen over uw klacht. Mocht er meer tijd nodig zijn voor het onderzoek naar uw klacht dan kan deze termijn verlengd worden met vier weken. Hiervan wordt u uiteraard op de hoogte gebracht.

Amsta doet zijn uiterste best om uw klacht te beoordelen en zo af te handelen dat u tevreden bent. Kunt u zich echter niet vinden in het oordeel van de Raad van Bestuur, dan is er sprake van een geschil en kan de klacht worden voorgelegd aan de geschillencommissie. Amsta is aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie Zorg in Den Haag. De geschillencommissie zal binnen zes maanden een uitspraak doen over uw klacht door middel van een bindend advies. Ook is deze commissie bevoegd om schadeclaims te beoordelen tot een bedrag van €25.000,-

De klachtenbehandeling binnen Amsta is voor u gratis. De geschillencommissie brengt kosten in rekening. Wordt u in het gelijk gesteld door de geschillencommissie dan worden deze kosten verrekend in de uitspraak.

### Belangrijke contactgegevens

#### 1. Klachtenfunctionaris Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT)

Phia de Groot - Klachtenfunctionaris Amsta  
Roetersstraat 2  
1018 WC AMSTERDAM  
Telefoon: 06-20045965  
Email: klachtenfunctionaris@amsta.nl  
Internet: [www.amsta.nl](http://www.amsta.nl)  
Hier vindt u het digitale klachtenformulier.

#### 2. Geschillencommissie

De Stichting Geschillencommissie Zorg  
Geschillencommissie Verpleging,  
Verzorging en Geboortezorg  
Postbus 90600  
2509 LP DEN HAAG  
Telefoon: 070-3105310  
Internet: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

### BOPZ-klachten

Voor sommige cliënten geldt de wet BOPZ (Wet Bijzondere Opnemings in Psychiatrische Ziekenhuizen). Een BOPZ-klacht heeft betrekking op de toepassing van de wet BOPZ. Zoals:

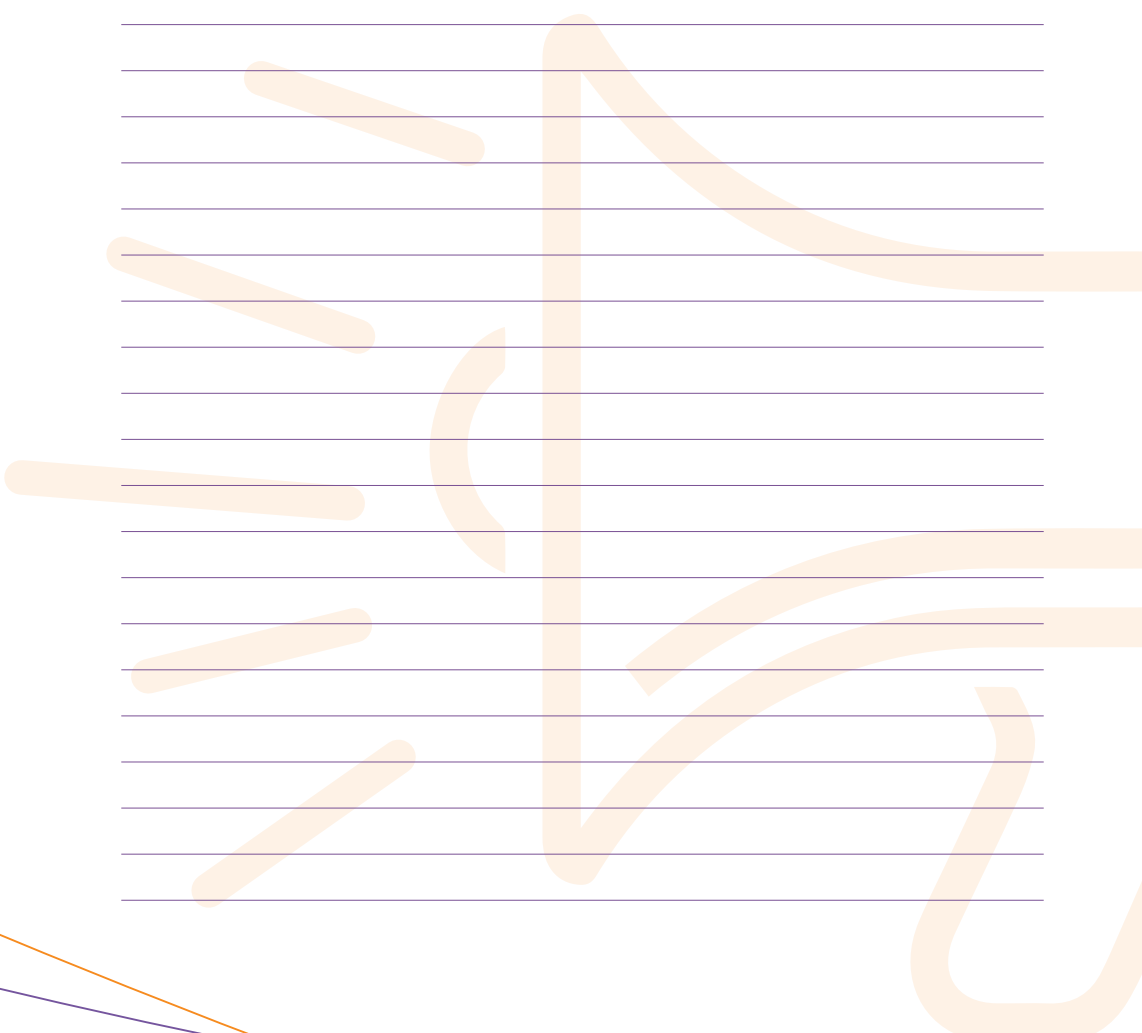
- Een onbekwaamheidsverklaring.
- Toepassing van middelen en maatregelen in noodsituaties.
- Het niet uitvoeren van het overeengekomen behandelplan.

De BOPZ-klachten worden behandeld door een externe BOPZ-klachten-commissie. Voor Amsta is dit de klachtencommissie GGZ Amsterdam en omstreken. Het klachtenreglement cliënten vindt u op [www.ggzingeest.nl](http://www.ggzingeest.nl). De klachtenfunctionaris kan u bij het indienen van de klacht ondersteunen.

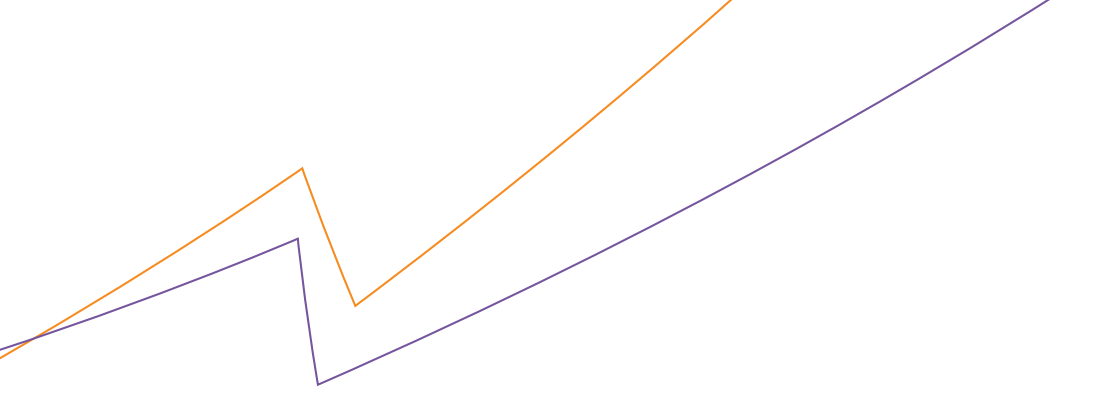
### Vragen?

Heeft u na het lezen van deze brochure nog vragen? Neem dan gerust contact op met de klachtenfunctionaris. Een e-mail sturen kan ook, deze wordt zo spoedig mogelijk beantwoord.

## Notities



A series of horizontal purple lines for taking notes, with a large, hand-drawn orange doodle in the background.



[www.amsta.nl](http://www.amsta.nl)



[Facebook.com/amstazorg](https://Facebook.com/amstazorg)



[Twitter.com/amsta\\_zorg](https://Twitter.com/amsta_zorg)



[Youtube.com/amstazorg](https://Youtube.com/amstazorg)



[Linkedin.com/company/amsta](https://Linkedin.com/company/amsta)

