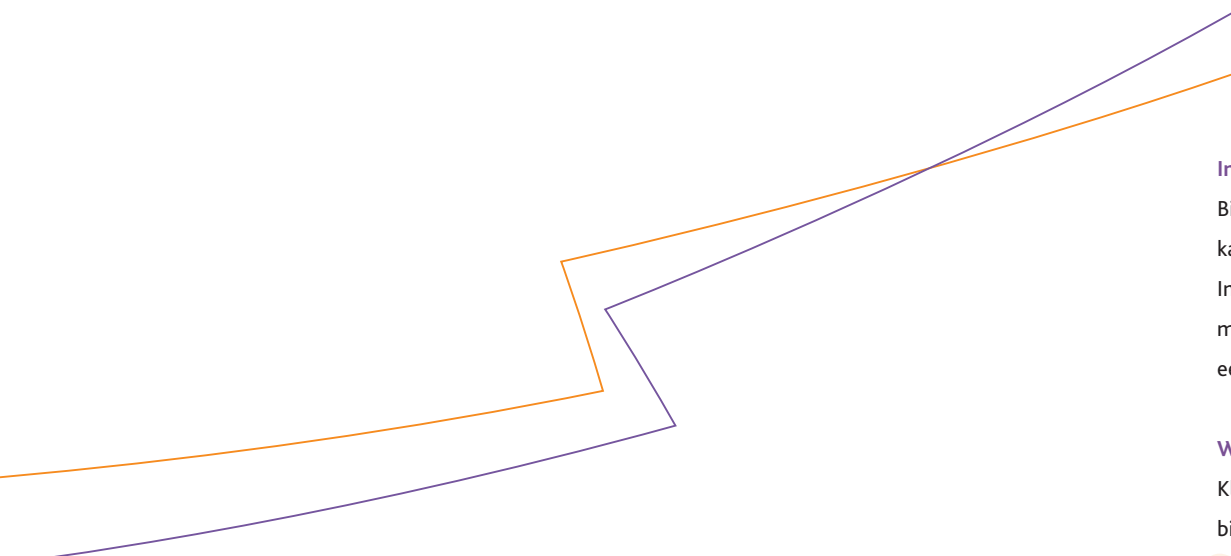


Bij klacht of onvrede



Informatie voor cliënten en hun
vertegenwoordigers van Amsta Karaad

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 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. Heeft u moeite met lezen of begrijpt u iets niet wat in de folder staat? Laat het weten aan uw persoonlijk begeleider, een naaste of de cliëntenvertrouwenspersoon. Zij leggen het dan uit.

Waarover kunt u een klacht indienen?

Klachten kunnen gaan over alle onderdelen van de zorg- of dienstverlening van Amsta. Heeft u bijvoorbeeld een klacht over de verzorging of behandeling, of de manier waarop er met u wordt omgegaan, 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. Het is onze bedoeling uw klachten naar tevredenheid af te handelen vanuit wederzijds respect.

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, dan kan uw wettelijk vertegenwoordiger de klacht voor u indienen.

Bij de afhandeling van klachten binnen Amsta Karaad kunt u als cliënt maar ook als de vertegenwoordiger van de cliënt ondersteuning vragen aan de cliëntenvertrouwenspersoon.

Per 1 januari 2016 is de nieuwe klachtwet, de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg) in werking getreden. In die wet staat dat u op verschillende manieren een klacht kunt indienen.

- Probeer eerst in gesprek te gaan met uw coördinerend begeleider of de leidinggevende. Zij zijn immers direct betrokken bij uw begeleiding. Er samen over praten helpt en soms kan er al snel een oplossing gevonden worden. Hierbij kan de cliëntenvertrouwenspersoon u informeren, adviseren en eventueel ondersteunen.
- Toch kan het voorkomen dat u er samen met de persoonlijk begeleider of de leidinggevende en met ondersteuning van de cliëntenvertrouwenspersoon 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.

- De klachtenfunctionaris kan optreden als neutrale gespreksleider tijdens een bemiddelings-gesprek tussen u en de betrokkene(n). De cliëntenvertrouwenspersoon kan u hierbij partijdig ondersteunen.
- Als de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot het gewenste resultaat leidt of indien u deze mogelijkheid niet wilt gebruiken dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Raad van Bestuur van Amsta. Een dergelijke klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De cliëntenvertrouwenspersoon kan u hierbij helpen.

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. Hierover ontvangt u uiteraard bericht.

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

Cliëntenvertrouwenspersoon Amsta Karaad

Astrid Oudshoorn

Cliëntenvertrouwenspersoon Amsta Karaad

Antwoordnummer 46102

1060 WD AMSTERDAM

(een postzegel is niet nodig)

Telefoon: 06-41832169 en WhatsApp

Email: a.oudshoorn@amsta.nl

Internet www.amsta.nl

Hier vindt u het digitale contactformulier.

Klachtenfunctionaris Amsta

Phia de Groot

Klachtenfunctionaris Amsta

Roetersstraat 2

1018 WC AMSTERDAM

Telefoon: 06-20045965

Email: klachtenfunctionaris@amsta.nl

Internet: www.amsta.nl

Hier vindt u het digitale klachtenformulier.

Geschillencommissie

De Stichting Geschillencommissie Zorg

Geschillencommissie Gehandicaptenzorg

Postbus 90600

2509 LP DEN HAAG

Telefoon: 070- 3105310

Internet: www.degeschillencommissiezorg.nl

De BOPZ-klachten

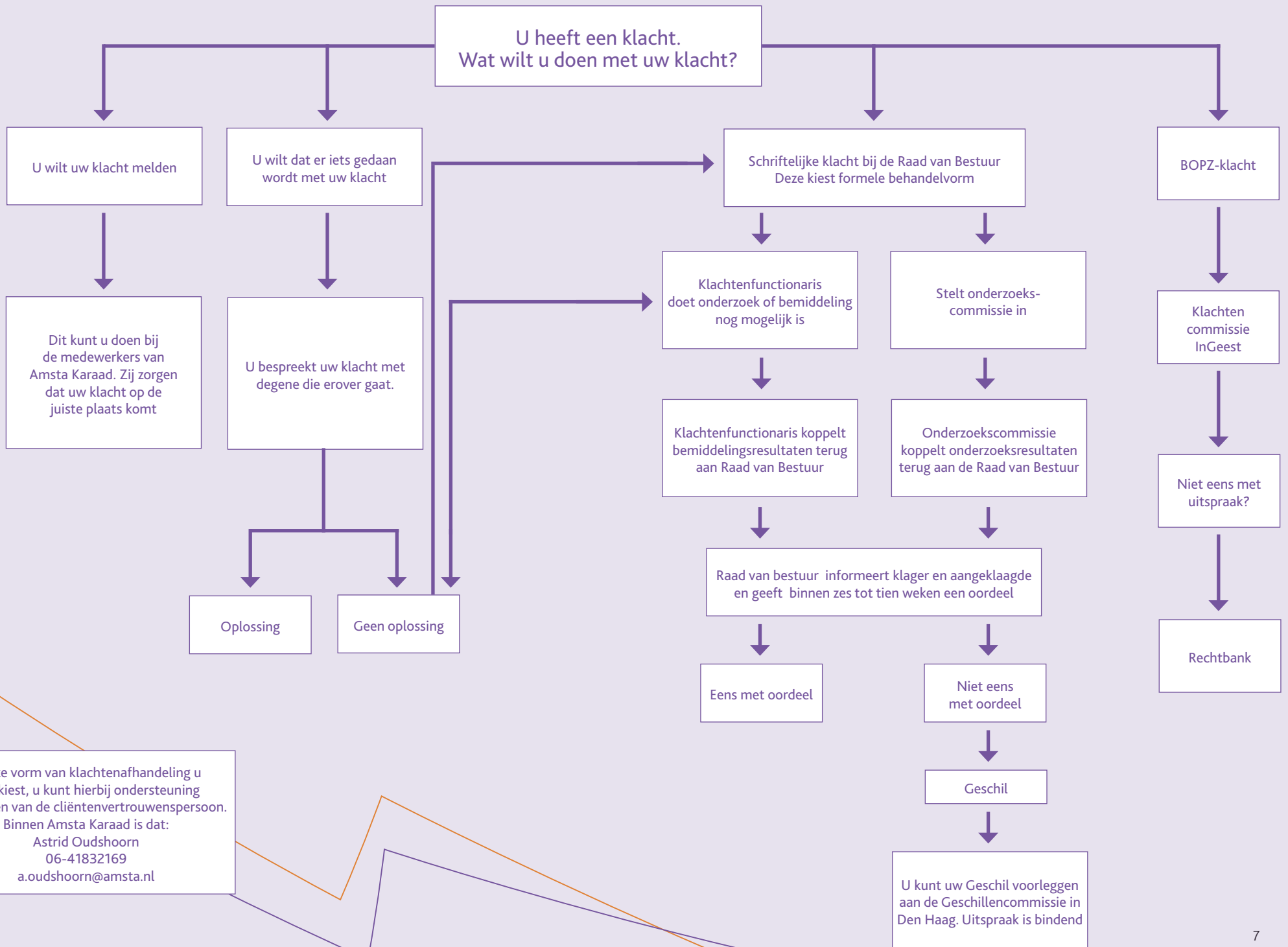
Voor sommige cliënten geldt de wet BOPZ (Wet Bijzondere Opnemings in Psychiatrische Ziekenhuizen). Een BOPZ-klacht heeft betrekking op de toepassing van de wet BOPZ. Zoals:

- 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-klachtencommissie. Voor Amsta is dit de klachtencommissie GGZ Amsterdam en omstreken. Het klachtenreglement cliënten vindt u op www.ggzingeest.nl Op de website van Amsta vindt u een hyperlink naar het klachtenreglement. De cliëntenvertrouwenspersoon 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 cliëntenvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris of medewerker van Amsta. Een mail sturen kan ook, deze wordt zo spoedig mogelijk beantwoord.



Welke vorm van klachtenafhandeling u ook kiest, u kunt hierbij ondersteuning ontvangen van de cliëntenvertrouwenspersoon. Binnen Amsta Karaad is dat:
 Astrid Oudshoorn
 06-41832169
 a.oudshoorn@amsta.nl



www.amsta.nl



Facebook.com/amstazorg



Twitter.com/amsta_zorg



Youtube.com/amstazorg



Linkedin.com/company/amsta

