

# Heeft u een klacht of bent u ontevreden?

Blijf er niet mee lopen!

Samen  
lossen we  
het op!



Informatie voor cliënten en naasten

**AMSTA**

Bij Amsta doen wij ons uiterste best om de zorg en ondersteuning te bieden die aansluit bij uw wensen. Maar het kan natuurlijk voor komen dat u toch niet (helemaal) tevreden bent. In deze folder leggen we uit wat u dan kunt doen.

## Bent u niet tevreden?

Heeft u een klacht over de verzorging of behandeling, over de wijze waarop u bejegend bent, 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.

## Zoeken naar wederzijds begrip

Voor wie een klacht heeft, is de manier waarop deze klacht wordt behandeld erg belangrijk. Bijna net zo belangrijk als de eventuele oplossing. We luisteren oprecht en proberen klachten altijd naar tevredenheid af te handelen. Is dat niet haalbaar, dan zoeken we in elk geval naar wederzijds begrip voor de aanleiding van de klacht.

## Wie kan een klacht indienen?

Allereerst kunt u als cliënt natuurlijk zelf een klacht indienen. U kunt ook iemand machtigen dit namens u te doen. We nemen klachten alleen in behandeling als u daarmee instemt. Bent u niet (meer) in staat om voor uw belangen op te komen, dan kan uw wettelijk vertegenwoordiger de klacht voor u indienen.



## Van onvrede naar klacht: deze stappen kunt u zetten

Maar liever lossen we het in de eerste stap al op!



### 1. Bespreek uw onvrede

Bent u ergens ontevreden over? Bespreek dit dan met uw eerste contactpersoon/persoonlijk begeleider of met de leidinggevende van uw afdeling. Er samen over praten helpt en soms kan er snel een oplossing gevonden worden.



### 2. Komt u er samen niet uit?

Of wilt u meer ondersteuning bij het oplossen van uw klacht? Dan kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris voor Amsta.

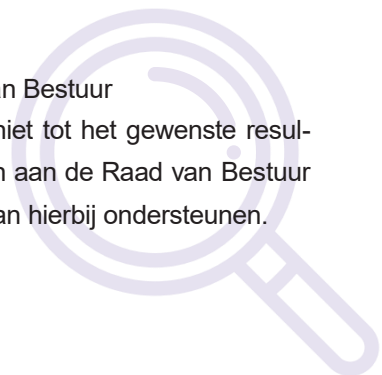
De klachtenfunctionaris:

- luistert naar wat u dwarszit
- kan u helpen bij het formuleren van uw klacht
- kan bemiddelen tussen u en het zorgteam
- let erop dat de klacht goed wordt behandeld en houdt u op de hoogte
- ondersteunt en adviseert alle betrokkenen
- gaat vertrouwelijk om met uw klacht
- is neutraal en onafhankelijk: de klachtenfunctionaris is in dienst bij Quasir
- doet geen onderzoek naar de klacht en geeft er geen oordeel over



### 3. Leg uw klacht voor aan de Raad van Bestuur

Leidt de behandeling van uw klacht niet tot het gewenste resultaat? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Raad van Bestuur van Amsta. De klachtenfunctionaris kan hierbij ondersteunen.





#### 4. Naar de geschillencommissie

Kunt u zich niet vinden in het oordeel van de Raad van Bestuur?

Dan is er sprake van een geschil en kan de klacht worden voor gelegd aan de geschillencommissie. Amsta is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorginstellingen. U kunt uw klacht hier pas indienen, als deze al is beoordeeld door Amsta.

### Bij onvrijwillige zorg: cliëntenvertrouwenspersoon

Uitgangspunt van Amsta is dat de zorg vrijwillig is. Soms is het toch nodig zorg te bieden die de vrijheid beperkt, als een situatie gevaarlijk is voor de cliënt, voor de medecliënten of de omgeving. Bijvoorbeeld toedienen van vocht, voeding en medicatie; beperken van de bewegingsvrijheid of controleren op middelen die gedrag beïnvloeden. Uw rechten zijn in zo'n geval geregeld in de Wet zorg en dwang. Heeft u hier vragen over, of bent u het niet eens met deze zorg? Dan kunt u terecht bij de cliëntenvertrouwenspersoon.

De cliëntenvertrouwenspersoon:

- luistert naar uw verhaal
- geeft antwoord op vragen en legt uit hoe de Wet zorg en dwang werkt
- vertelt waar u recht op heeft
- zoekt samen met u of de wettelijk vertegenwoordiger naar een oplossing
- ondersteunt bij het schrijven van bijvoorbeeld klachtbrieven
- gaat mee naar gesprekken die gaan over mogelijke klachten

De cliëntenvertrouwenspersoon is onafhankelijk van Amsta en werkt bij Zorgstem.

## Uitgebreide klachtenprocedure

Neem contact op met uw vaste contactpersoon of de klachtenfunctionaris als u de uitgebreide klachtenprocedure (klachtenregeling) wilt ontvangen.

## Belangrijke contactgegevens

### Klachtenfunctionaris Amsta

**T** 06-58707361

**E** klachtenfunctionaris@amsta.nl

**I** [www.amsta.nl/contact/klachten](http://www.amsta.nl/contact/klachten)

**P** Quasir t.a.v. klachtenfunctionaris Amsta,  
Postbus 1021, 7940 KA Meppel

### Cliëntenvertrouwenspersoon Zorgstem

**T** 06 36 49 48 95

**E** [info@zorgstem.nl](mailto:info@zorgstem.nl)

**I** [www.zorgstem.nl](http://www.zorgstem.nl)

### Geschillencommissie

De Stichting Geschillencommissie Zorg

**T** (070) 310 53 80

**I** [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

**P** Postbus 90600

2509 LP Den Haag



## Vragen?

Heeft u na het lezen van deze brochure nog vragen?  
Neem dan gerust contact op met uw vaste contactpersoon  
of met de klachtenfunctionaris.



“

Ik ben blij dat ik de stap gezet heb. Door de bemiddeling van de klachtenfunctionaris is het contact met de afdeling beter geworden en is de zorg verbeterd.

*Familie lid van een cliënt*



