



**Amstelring**

**Klachtenregeling Amstelring**

# Een gesprek kan helpen

**Dagelijks verlenen medewerkers van Amstelring zorg. Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Aarzel dan niet om daarover te praten met de medewerker of de betrokken manager.**

We staan open voor uw mening en ideeën. Zo kunnen we voorkomen dat kleine ergernissen en misverstanden groot worden. De ervaring leert dat een gesprek het probleem vaak oplost. Ook bij ernstige gebreken, fouten of nalatigheden is het van belang dat u dit aan ons kenbaar maakt. Wij proberen de gevolgen voor u te beperken of te verlichten en maatregelen te nemen om herhaling in de toekomst te voorkomen.

## **De klacht-ondersteuner is er voor u**

Uw klachten worden serieus opgepakt. Per locatie en onderdeel van Amstelring is de klacht-ondersteuner aanspreekpunt voor bemiddeling en registratie van klachten.



De klacht-ondersteuner neemt klachten van cliënten aan en ondersteunt bij de afhandeling daarvan. Via persoonlijke bemiddeling, probleemanalyse en verbeteracties wil Amstelring de klacht naar ieders tevredenheid oplossen én toekomstige klachten voorkomen. Ook signalen kunt u met de klacht-ondersteuner bespreken. Het streven is om de klacht zo snel mogelijk informeel op te lossen, zonder lange bureaucratische procedures.

### En daarna?

1. Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht en dat u een formele klacht wilt indienen. In dat geval kunt u uw klacht ter beoordeling voorleggen aan de Raad van Bestuur of de manager van de locatie of het onderdeel van Amstelring waar de klacht betrekking op heeft. De klacht wordt dan binnen de wettelijk vastgestelde periode van 6 weken behandeld. Die periode kan indien nodig verlengd worden. U ontvangt hierover dan bericht.
2. Bent u onverhoopt niet tevreden over de klachtafhandeling binnen de zorginstelling of is uw klacht niet binnen de in de klachtenregeling gestelde termijnen behandeld, dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.
3. U kunt uw onvrede ook melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Bij veel of ernstige signalen over een zorgaanbieder grijpt de inspectie in. Uw individuele klacht onderzoekt de inspectie meestal niet. Ze wil voorkomen dat een volgende cliënt in de toekomst hetzelfde overkomt.

### Klachtenregeling Wet zorg en dwang

Sinds 1 januari 2020 is de wet BOPZ vervangen door de Wet zorg en dwang (Wzd). De Wzd noemt zeven onderwerpen waarover op basis van de Wzd een klacht kan worden ingediend:

1. Het oordeel over wilsbekwaamheid cliënt.
2. Beslissingen over opname van onvrijwillige zorg in het zorgplan of verlenging van de periode waarin onvrijwillige zorg kan worden toegepast.
3. Besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan.
4. Besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg in onvoorziene omstandigheden.
5. Naleving van de verplichting om het dossier bij te houden voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg.
6. Besluiten over verlof en ontslag.
7. Naleving van verplichtingen door en besluiten van de Wzd-functionaris.

Voor klachten of vragen over de Wzd zijn er de onafhankelijke cliëntvertrouwensofficiërs Wzd. Zij zijn in dienst van de organisatie Zorgstem en dus niet bij Amstelring. Zij kunnen antwoord geven op uw vragen over de Wzd, u vertellen wat uw rechten zijn, u ondersteunen bij het opstellen van een klachtbrief en u op andere manieren ondersteunen.

# Contactgegevens

## De klacht-ondersteuners van Amstelring

In de locatie of het bedrijfsonderdeel kunnen medewerkers u vertellen wie de klacht-ondersteuner is en hoe deze te bereiken is. De klacht-ondersteuners van Amstelring staan, met de locatie waarvoor zij werkzaam zijn, vermeld op [www.amstelring.nl/klachten-bespreken](http://www.amstelring.nl/klachten-bespreken). Daar treft u ook hun bereikbaarheidsgegevens aan, net als de volledige tekst van de klachtenregeling. U kunt de klachtenregeling ook opvragen bij de ondersteuners.

## Amstelring

Stichting Amstelring Groep, t.a.v. de Raad van Bestuur  
Postbus 9225, 1006 AE Amsterdam  
E: [raadvanbestuur@amstelring.nl](mailto:raadvanbestuur@amstelring.nl)

## Geschillen

Voor meer informatie: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)  
Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag  
Postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag  
Voor de VVT betreft het de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. De contactgegevens zijn gelijk aan elkaar.

## Wzd klachten

Klachten in het kader van de Wzd kunnen worden ingediend bij de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg. Voor meer informatie: [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl).  
Voor ondersteuning of vragen inzake de Wzd kunt terecht bij de cliëntvertrouwenspersonen van de organisatie Zorgstem.  
De bereikbaarheidsgegevens treft u aan op de website van Amstelring.

## Inspectie Gezondheidszorg

Het Landelijk Meldpunt Zorg is onderdeel van de Inspectie. De website van het Landelijk Meldpunt Zorg geeft advies en informatie over vragen en klachten over de kwaliteit van zorg. Als u het antwoord op uw vraag niet kunt vinden op deze website of als u behoefte heeft aan persoonlijk advies bij het indienen van een klacht, kunt u telefonisch, per contactformulier of per post contact met het meldpunt opnemen.  
T: (088) 120 50 20 (lokaal tarief, op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur)  
Contactformulier: [www.landelijkmeldpuntzorg.nl](http://www.landelijkmeldpuntzorg.nl)  
Het postadres: Landelijk Meldpunt Zorg, Postbus 2115, 3500 GC Utrecht

Stichting Amstelring Groep  
Postbus 9225, 1006 AE Amsterdam | [www.amstelring.nl](http://www.amstelring.nl)