



# 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 belangrijk dat u dit aan ons kenbaar maakt. Wij proberen de gevolgen voor u te beperken of te verlichten. En we willen maatregelen om herhaling in de toekomst te voorkomen.

#### **De klachtondersteuner is er voor u**

Uw klachten worden serieus opgepakt. Per locatie en onderdeel van Amstelring is de klachtondersteuner het aanspreekpunt voor bemiddeling en registratie van klachten.

Een klacht kan het beste worden behandeld op de plaats waar deze is ontstaan. Dus in het team, op de afdeling of in de locatie. Het melden en bespreken van zaken waarover u niet tevreden bent of zich zorgen maakt, is belangrijk. Als wij uw klacht kennen, kan er mogelijk iets aan gedaan worden.

## 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. U kunt uw klacht dan ter beoordeling voorleggen aan de manager van de locatie, de manager van het onderdeel waar de klacht betrekking op heeft, of de Raad van Bestuur.

Het kan zijn dat de klager of de manager van de RVE (resultaat verantwoordelijke eenheid) de afhandeling door de manager niet wenselijk of mogelijk acht. Bijvoorbeeld omdat eerdere betrokkenheid van de manager niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, of omdat de klacht het management betreft. In dat geval zal de Raad van Bestuur van Amstelring de klacht afhandelen. De klacht wordt binnen de wettelijk vastgestelde periode van 6 weken behandeld. Die periode kan - indien nodig - verlengd worden. In dat geval ontvangt u daarover 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. De inspectie 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 negen 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.

8. De beslissing over het opnemen in het zorgplan van een regeling over het verlenen van instemming van de zorgverantwoordelijke bij de uitvoering van onvrijwillige zorg op het zorgplan.
9. De beslissing over het in het zorgplan opnemen van een regeling over het informeren van de cliënt of zijn vertegenwoordiger over onvrijwillige zorgverlening op basis van het zorgplan.

Voor klachten of vragen over de Wzd zijn er de onafhankelijke cliënt-vertrouwenspersonen 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 klachtondersteuners van Amstelring

In de locatie of bedrijfsonderdeel kunnen medewerkers u vertellen wie de klachtondersteuner is en hoe deze te bereiken is. De klachtondersteuners van Amstelring staan, met de locatie waarvoor zij werkzaam zijn, ook vermeld op: [amstelring.nl/klachten-bespreken](https://amstelring.nl/klachten-bespreken). Daar treft u 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

Mail: [raadvanbestuur@amstelring.nl](mailto:raadvanbestuur@amstelring.nl)

## Geschillen

Voor meer informatie:

[degeschillencommissie.nl](https://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 hetzelfde.

## Wzd klachten

Klachten in het kader van de Wzd kunnen worden ingediend bij de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg. Voor meer informatie: [kcoz.nl](https://kcoz.nl). Voor ondersteuning of vragen inzake de Wzd kunt u 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.

**(088) 120 50 20** (lokaal tarief, op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur)

Contactformulier:

**[landelijkmeldpuntzorg.nl](https://landelijkmeldpuntzorg.nl)**

Het postadres:

Landelijk Meldpunt Zorg

Postbus 2115

3500 GC Utrecht

### **Privacy**

Op **[amstelring.nl/privacyverklaring](https://amstelring.nl/privacyverklaring)** vindt u onze Privacyverklaring.



**Stichting Amstelring Groep**

Postbus 9225

1006 AE Amsterdam

**amstelring.nl**



**Amstelring**

APRIL 2023