amplitia
maak werk van evenwicht

Klachten- en geschillenregelement

Wanneer je een klacht of onvrede hebt over gedragingen en/ of uitlatingen die gedaan zijn door een medewerker van Amplitia, dan hopen we dat je dit met je behandelaar bespreekbaar kunt maken en dat jullie samen een passende oplossing vinden. We verwachten van medewerkers van Amplitia dat zij open en oplossingsgericht meedenken. Mocht het niet lukken om hier samen uit te komen, dan kun je ondersteuning vragen van de klachtencoördinator en/ of een klacht indienen. Onze klachtencoördinator kan je hierbij ondersteunen. De klacht kan betrekking hebben op medewerkers van Amplitia, eventuele derden die in opdracht van Amplitia werken of betrekking hebben op procedurele aspecten.

Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling kenbaar worden gemaakt. Melding van een klacht geschied per voorkeur via mail, maar kan ook telefonisch.

Het aanspreekpunt/ de interne klachtencoördinator van Amplitia is Kim Kugler bereikbaar via:
E-mailadres: kim@amplitia.nl
Telefoonnummer: +31432050080

Indien het gaat om klachten ten aanzien van de directeuren/DGA's, is ook Kim Kugler bereikbaar via:
E-mailadres: kim@amplitia.nl
Telefoonnummer: +31432050080

Doel van dit klachten- en geschillenregelement

- Openheid over klachten en het horen van onze cliënt en zijn of haar behoefte;
- Voorkomen dat iemand in de toekomst eenzelfde vervelende ervaring opdoet;
- Het, waar mogelijk, herstellen van de behandelrelatie en zoeken naar oplossingen en alternatieven;
- Systematisch informatie verzamelen om inzicht te krijgen in onze eigen tekortkomingen;
- Het verbeteren van onze dienstverlening en geboden zorg;
- Controle en evaluatie op eventuele klachten en de (tijdige) afhandeling hiervan.

Hoe verloopt een klachtenprocedure?

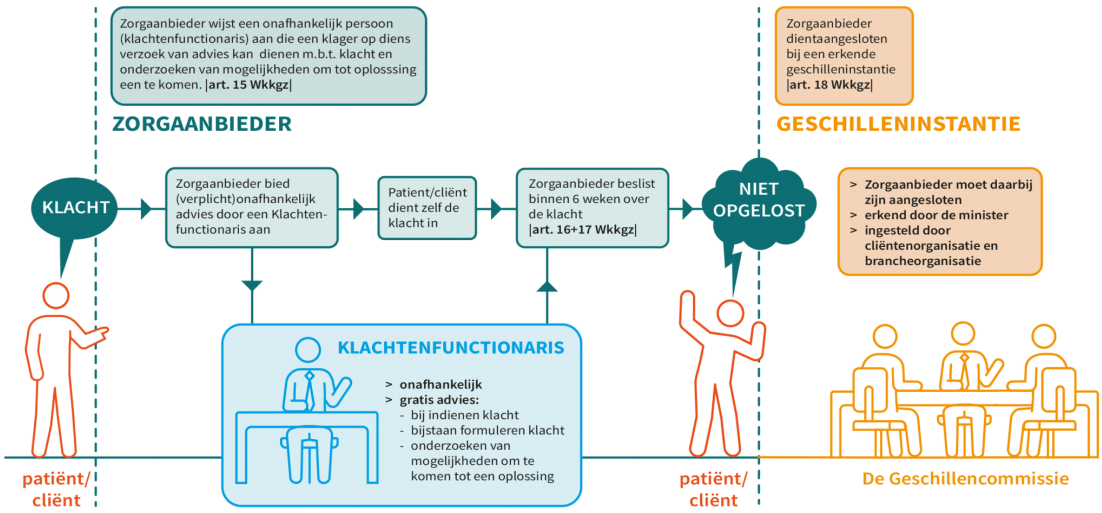
1. Ga eerst in overleg met je behandelaar en bespreek samen jouw klacht. Kom jullie er samen niet uit, neem contact op met het aanspreekpunt/ de interne klachtencoördinator om te onderzoeken of deze kan faciliteren bij het oplossen van jouw klacht.
2. Je kunt ook de route volgen om direct een formele klacht in te dienen. De volgende informatie hebben wij hiervoor nodig:
   - Naam en contactgegevens van de indiener
   - De datum waarop de gedragingen en/ of uitlatingen hebben plaatsgevonden
   - Een korte feitelijke omschrijving van de situatie en de gedragingen en/ of uitlatingen

   Mocht de informatie incompleet zijn, dan zal een medewerker binnen 10 werkdagen contact opnemen om de klacht te verhelderen.
   Natuurlijk mag u ook andere relevante informatie meesturen.
3. U ontvangt schriftelijk een bevestiging van de ingediende klacht, uiterlijk 10 werkdagen nadat deze compleet ingediend is. In deze bevestiging vind je de informatie bij punt 1 samengevat.
4. We maken gebruik van het principe hoor en wederhoor, zowel jij als diegene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. Er wordt een kort schriftelijk verslag opgemaakt wat zowel aan jou als diegene waarop de klacht betrekking heeft wordt toegezonden.
5. De klacht wordt in behandeling genomen door een persoon/ medewerker van Amplitia die niet betrokken was bij de gedragingen en/ of uitlatingen waarop deze klacht betrekking heeft. We streven ernaar de klacht binnen 20 werkdagen af te ronden.

6. U ontvangt schriftelijk en gemotiveerd de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
7. Amplitia registreert ingediende klachten en stelt waar nodig een actieplan op om herhaling in de toekomst te voorkomen. De informatie in deze klachtenprocedure wordt geregistreerd.

Op het moment dat onze klachtenprocedure doorlopen is en niet tot een oplossing leidt, kan iemand ervoor kiezen gebruik te maken van een onafhankelijke geschilleninstantie. Amplitia is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg. Ook kan overwogen worden om rechtelijke stappen te nemen. Voor meer informatie hierover kun je terecht bij bijvoorbeeld het Juridisch Loket of Landelijk Meldpunt Zorg.

Wij vinden het bij Amplitia belangrijk dat onze cliënten goed geïnformeerd zijn en weten waar zij terecht kunnen als er in de zorgverlening iets niet goed is gegaan.



In overeenstemming met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) zal Amplitia vormen van geweld in de zorgrelatie of het ontslag van een zorgverlener wegens disfunctioneren melden aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Duur afhandeling
Wij streven ernaar klachten tijdig en adequaat af te handelen binnen 20 werkdagen. Lukt ons dit vanwege omstandigheden niet, dan wordt u hiervan vóór het verstrijken van de termijn op de hoogte gesteld.

Rapportage
De klacht wordt vanaf het indienen tot en met de oplossing/ uitkomst geregistreerd en de voortgang gecontroleerd tot aan het schriftelijke beëndigingsbericht/ het afronden van de klacht. De informatie wordt gedurende een periode van 2 jaar bewaard.

Privacy
Jouw privacy en de privacy van onze medewerkers worden geborgd. De klachtencoördinator draagt zorg dat de stukken en gegevens die in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht vertrouwelijke behandeld worden.