Procesbeschrijving Klachtenprocedure

De Stal

Onderdeel van Stichting Het Spookbos



**Klachtenprocedure De Stal**

Indien een zorgafnemer via het klachtenformulier heeft aangegeven niet tevreden te zijn over een onderdeel van de dienstverlening van De Stal, dan wordt de onderstaande klachtenprocedure gehanteerd. De klachtencommissie bestaat uit drie personen, waarvan de voorzitter niet werkzaam is voor of bij De Stal. Verwacht wordt dat de zorgafnemer de klacht eerst met de betrokken medewerker(s) van De Stal heeft besproken, alvorens het officieel als klacht wordt aangeschreven. Indien nodig kan men ook één van de andere medewerkers van De Stal vragen om ondersteuning of advies. Aan de uiteindelijke behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon op wiens gedrag de klacht rechtstreeks betrekking heeft. Wanneer u zorg ontvangt via de Regio Gooi en Vechtstreek, kunt u voor het melden van een klacht ook terecht bij het centrale meldpunt klachten van de Regio Gooi en Vechtstreek. (https://www.icgv.nl/over-ons/contact/klachten)

1. Iedere klacht, van welke aard dan ook, wordt door De Stal vertrouwelijk behandeld;
2. De klacht dient per aangetekende post worden toegezonden aan De Stal. Geadresseerde: *Klachtencommissie De Stal, Goyergracht Zuid 3a, 3755 MX, Eemnes*
3. De melding zal door de administratie direct worden opgenomen in het door De Stal gehanteerde klachtenregister. De gegevens die worden opgenomen zijn de inhoud van de klacht, de datum van melding van de klacht en eventueel de betrokkene(n) waarover wordt geklaagd;
4. Het is het streven van De Stal om de klacht zo spoedig en zorgvuldig mogelijk af te wikkelen; De administratie wijst de klacht zo snel mogelijk en uiterlijk binnen een termijn van 48 uur na ontvangst van de klacht toe aan de klachtencommissie. Bij De Stal is deze functie toegewezen aan *Emilie van der Bruggen*. Emailadres: *evanderbruggen@gmail.com*. De andere twee leden van de klachtencommissie zijn Tamara Runia en Joselyne Posthumus.
5. De klachtencommissie bevestigt naar de zorgafnemer de ontvangst van de klacht middels een brief en zal de klacht direct in behandeling nemen; Ook wordt de zorgafnemer geattendeerd op de mogelijkheid om zich tijdens klachtenprocedure te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon, een naastbetrokkene of een onafhankelijke ondersteuner.
6. Uitgangspunt is dat de behandeling van de klacht uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk zal worden afgewikkeld;
7. In geval deze termijn niet haalbaar is, zal de zorgafnemer hierover zo vroeg mogelijk schriftelijk bericht ontvangen met uitleg van reden en de vermoedelijke termijn waarbinnen de klacht wel zal worden afgerond;
8. De behandeling van de klacht doorloopt de door De Stal gehanteerde standaardprocedure:

* Bestudering van het klachtdossier;
* Nadere informatie wordt, voor zover noodzakelijk, vergaard bij de zorgafnemer;
* De behandelende medewerker wordt gehoord;
* Nadere informatie voor zover relevant wordt vergaard;
* Beoordeling van het dossier;
* Bespreking van het dossier met derden indien nodig (denk aan een jurist, medewerker, ooggetuige e.d.);
* Formulering van het definitieve besluit;
* De aanklager, de aangeklaagde en het regionaal meldpunt klachten worden per brief geïnformeerd over dit besluit met onderliggende argumentatie; Hierin attendeert de klachtencommissie de zorgafnemer op de vervolgprocedure wanneer één van de betrokken partijen niet akkoord gaat met het besluit.
* Een kopie van deze brief wordt opgenomen in het klachtenregistratie dossier;

1. De klachtencommissie neemt uiterlijk twee weken na het verzenden van deze brief contact op met de zorgafnemer, geeft toelichting op de brief en behandelt eventuele vragen van de zorgafnemer;
2. De klachtencommissie maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek en neemt dit op in het klachtdossier.

In dit verslag staat tenminste vermeld:

- datum klacht;

- aard van de klacht;

- uitkomst van de bemiddeling;

- wijze van afhandeling;

1. Indien de zorgafnemer akkoord gaat met het besluit wikkelt de klachtencommissie de klacht af; Dit houdt in dat het klachtenregistratieformulier wordt ingevuld. Ook wordt ter kennisgeving het bereikte resultaat, inclusief argumentatie, middels een brief aan de administratie van De Stal gestuurd. De administratie draagt er zorg voor dat deze brief aan de bestuursvoorzitter wordt overgedragen.
2. In het geval één van de betrokken partijen niet akkoord gaat met het besluit van de klachtencommissie, bestaat de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de voorzitter van het bestuur van Stichting Het Spookbos;
3. Indien de uitkomst van de afwikkeling van een klacht voor de zorgafnemer negatief is, bestaat ook de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de regionale ombudsman.
4. De klachtencommissie attendeert de zorgafnemer op de mogelijke vervolgprocedures. Deze mogelijkheden worden ook benoemd in de brief met het definitieve besluit rondom de klachtafhandeling.