

Klachten en geschillen

Bent u niet tevreden? Laat het ons weten!

Het Spant verleent mensen pedagogische begeleiding/dagopvang. In de meeste gevallen verloopt dat tot tevredenheid van iedereen. Maar soms gaat er wel eens iets mis. Wat u in zo'n geval kunt doen staat in deze notitie beschreven. Uw opmerkingen, uw klachten zijn voor ons belangrijk.

De medewerkers zijn goed opgeleid, worden waar nodig bijgeschoold en werken volgens allerlei regels en protocollen. Toch gaat er wel eens iets mis in de zorgverlening. Is dat bij u het geval? Blijf er niet mee rondlopen, maar praat erover met de directie van Het Spant. Want elk signaal, elke ontevredenheid is waardevol. Het biedt ons de kans om zaken te veranderen, te verbeteren. Als we niets horen, kunnen we ook niets doen! U hoeft niet bang te zijn dat u geen zorg meer krijgt of dat de medewerkers niet meer aardig tegen u zijn. Wij zien klagen niet als mopperen of als ruzie zoeken. Wij stellen het juist op prijs, dat u durft te zeggen waar u zich zorgen over maakt.

Klachten over de zorg?

Als u niet tevreden bent over de zorg of ondersteuning die u ontvangt bij Het Spant, kunt u desgewenst een gesprek plannen met de vertrouwenspersoon deze kan u bijstaan en waar nodig bemiddelen alvorens u overgaat tot het indienen van een klacht.

a. ontevredenheid via de zorgverlener.

Als u ontevreden bent, bespreek deze dan eerst met het bestuur van Het Spant misschien is er sprake van een misverstand, wanneer dit niet tot tevredenheid leidt wordt ontevredenheid mogelijk een klacht. Zowel voor de ontevredenheid als de klacht kun je desgewenst eerst in gesprek met de vertrouwenspersoon.

b. klacht via de klachtencommissie.

U kunt voor uw klacht ook contact opnemen met de klachtencommissie. Deze commissie onderzoekt uw klacht en doet een uitspraak. Het Spant kan op grond van de uitspraak eventueel maatregelen nemen. Voor de leden van de klachtencommissie, zie bijlage 1.

Mocht u bijgestaan willen worden door een onafhankelijk vertrouwenspersoon dan vind u in deze brochure de verdere gegevens hierover.

Gesprek met bestuur: Medewerker/cliënt/ouder/ wettelijk vertegenwoordiger bespreekt de situatie waar hij/zij tegenaan loopt met het bestuur. Het bestuur onderzoekt samen met de betrokkenen welke mogelijkheden er zijn om het ongewenste gedrag te stoppen. Het bestuur kan ook, indien wenselijk, doorverwijzen naar de klachtencommissie of vertrouwenspersoon. De keuze ligt bij u als betrokkene zelf.

Gesprek met de Klachtencommissie: Deze partij heeft een onafhankelijke positie binnen Het Spant en is er speciaal om de betrokkenen bij te staan. De klachtencommissie biedt een luisterend oor en handelt uitsluitend met instemming van de betrokkenen. De klachtencommissie draagt zorg voor de opvang. Deze contacten zijn strikt vertrouwelijk. De klachtencommissie ondersteunt en adviseert de Betrokkenen gedurende het gehele proces.

Klachten en geschillen

De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar een verslag uit van haar werkzaamheden aan de directie van Het Spant. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.

De directie van Het Spant maakt jaarlijks een verslag over de verantwoording, zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten en de wijze waarop Het Spant omgaat met klachten.

De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking voordat de directie van Het Spant daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De directie van Het Spant onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie geldende regelingen.

c. Klacht via de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) lost uw persoonlijke klacht niet voor u op. U kunt bij de IGZ wel melding doen van uw klacht. De IGZ gebruikt deze signalen bij haar toezicht op de zorg. Bij veel of ernstige signalen over een bepaalde zorgaanbieder grijpt de IGZ in. Bijvoorbeeld als de kwaliteit van een zorgorganisatie in gevaar komt.

d. Cliëntvertrouwenspersoon Wzd

Iedereen die overweegt om een Wzd-klacht in te dienen, kan contact opnemen met een cliëntvertrouwenspersoon via Stemgever. Deze zijn onafhankelijk van de zorgaanbieder en hebben onder meer de taak om cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaande te adviseren en bij te staan bij het doorlopen van de klachtenprocedure. Mocht je echter niet tevreden zijn over je cliëntvertrouwenspersoon (Stemgever) dan kan je waar nodig hierover een klacht indienen via de klachtencommissie die verbonden is aan Het Spant.

www.stemgever.nl

Hoe werkt de Klachtenregeling binnen Het Spant?

Een mail is voldoende.

De eenvoudigste manier om een ontevredenheid in te dienen is een mail naar de klachtencommissie. Een korte mail is al voldoende. Omschrijf daarin uw ontevredenheid en vergeet niet uw gegevens te vermelden. De mail kunt u sturen naar de voorzitter van de klachtencommissie.

Op de laatste bladzijde van deze notitie vindt u een voorbeeldmail.

U kunt ook uw familie, vertegenwoordiger of medewerkers van Het Spant vragen zo'n mail voor u op te stellen.

En dan?

Binnen vijf werkdagen bevestigt de klachtencommissie dat zij uw mail heeft ontvangen.

Ook legt de klachtencommissie uit wat er verder gaat gebeuren.

Bemiddelen: de klachtencommissie gaat bemiddelen tussen u en de medewerker over wie u een ontevredenheid heeft ingediend. Dat gebeurt alleen als alle partijen dat goed vinden. Via gesprekken probeert de klachtencommissie uw ontevredenheid uit de wereld te helpen.

Mocht u zich willen laten bijstaan kunt u desgewenst contact opnemen met de vertrouwenspersoon.

Klachten en geschillen

Onderzoeken: als de bemiddeling niet slaagt, gaat de klachtencommissie de klacht verder onderzoeken. Meestal organiseert de commissie een hoorzitting, waarvoor zij beide partijen uitnodigt. Door vragen te stellen probeert de commissie te onderzoeken wat er precies aan de hand is. U krijgt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van uw mail, bericht van de klachtencommissie.

De klachtencommissie neemt uw klacht niet in behandeling als er al een vergelijkbare klacht in behandeling is, als u dezelfde klacht al eerder heeft aangekaart of als de gebeurtenis waarover de klacht gaat te lang geleden is.

U kunt hiertegen bezwaar maken.

De uitkomsten.

De klachtencommissie onderzoekt uw probleem grondig.

Er zijn twee mogelijke uitkomsten:

- De klachtencommissie doet een uitspraak.
De klachtencommissie verklaart uw klacht gegrond of ongegrond. Het kan ook zijn dat de commissie van mening is dat een deel van uw klacht gegrond is en een ander deel ongegrond. In alle gevallen krijgt u een mail/brief van de klachtencommissie met daarin de uitspraak. Diezelfde mail/brief gaat ook naar de directie van Het Spant.
De directie reageert binnen vier weken op de brief van de klachtencommissie. Meestal nemen zij het advies van de klachtencommissie over en nemen ze maatregelen die het probleem oplossen, nu en in de toekomst.
- Er is meer tijd nodig.
Soms lukt het de klachtencommissie niet om uw klacht binnen twee maanden voldoende te onderzoeken. U krijgt daarover altijd een mail/brief, waarin een nieuwe termijn wordt vernoemd.
U kunt uw klacht altijd intrekken, bijvoorbeeld omdat de kwestie al is opgelost of als u geen prijs stelt op verdere behandeling door de commissie.

In beroep

Alle partijen kunnen na een uitspraak van de klachtencommissie in beroep gaan bij de Landelijke Beroepscommissie Klachten.

Wilt u meer weten?

Als u meer wilt weten over de klachtenregeling of de klachtencommissie, mail dan naar de voorzitter van de klachtencommissie, (zie bijlage 1), of kijk op www.klachtencommissie-ems.nl.

Klachten en geschillen

Bijlage 1,

Leden klachtencommissie Het Spant;

- Naam: Jan van Oort (voorzitter)
Mailadres: janvanoort55@gmail.com
- Naam: Antoine Jansen
- Naam: Marjon de Haas

Vertrouwenspersoon;

- Naam: Jan Emmers
Mailadres: janemmers@gmail.com

Voorbeeldbrief voor het indienen van een klacht:

Het Spant

T.a.v. de voorzitter klachtencommissie voor cliënten.

Plaats;

datum;

Geachte klachtencommissie,

Ik heb een klacht over

.....

.....

.....

Hoogachtend,

Naam en Handtekening

(adres,postcode,woonplaats en telefoonnummer).

Klachten en geschillen
