

# Klachtenprocedure Stamhuys



## Inleiding

Stamhuys is een kleinschalige woonvoorziening, waar transparantie een belangrijk begrip is en waar we graag met onze bewoners, familieleden en derden middels een dialoog met elkaar communiceren. De intentie is zorg te verlenen, zoveel mogelijk naar ieders tevredenheid en daar hoort ook bij dat we openstaan voor klachten en de daarbij behorende verbeteringen.

## De klachtenprocedure van het Stamhuys:

1. **Ontvangst van de klacht.**  
De managers van het Stamhuys nemen de klacht in ontvangst, bij voorkeur wordt deze schriftelijk aangeboden. Mocht de klager zijn klacht anoniem willen uiten dan kan dit bij de Raad van Advies.
2. De klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen. Dit gebeurt in de map "klachtenregeling" van het kwaliteitssysteem.
3. De klager ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht.
4. Binnen 6 weken wordt de klacht door de managers van het Stamhuys in behandeling genomen en volgt een eerste reactie naar de klager. Dit zal gebeuren middels een persoonlijk gesprek. Is de klager naar aanleiding van dit gesprek tevreden met de uitkomst, dan wordt deze uitkomst gerapporteerd in de "klachtenregeling" en is de klacht hiermee afgedaan.  
Mocht de klager niet tevreden zijn met het gesprek en de klacht dus niet afgehandeld kunnen worden, dan kunnen de managers ten raden gaan bij derden. Dit kan bijvoorbeeld de orthopedagoog-generalist zijn, het zorgkantoor of gezinshuizen waarmee we nauw samenwerken via de Elan groep. Hierna volgt een tweede gesprek met de klager.  
Mocht dit nog niet voldoende zijn, dan kunnen zowel de klager als de managers naar de onafhankelijke vertrouwenspersoon van de Klachtencommissie Zorg stappen om daar de klacht te deponeren. Dit in geval van jongeren die onder de Wet Langdurige Zorg vallen.  
Geschillencommissie Zorg Algemeen. Adres: Bordewijklaan 46, Postbus 90600 2509 LP Den Haag. Telefoonnummer: 070-3105310  
Voor kinderen die onder de Jeugdwet vallen is Stamhuys aangesloten bij: Erisietsmisgegaan.nl welke zorgdraagt voor een onafhankelijke klachtenregeling, erkende geschillencommissie en klachtencommissie Jeugdwet.  
Middels deze organisaties hopen we dat er opnieuw een gesprek komt met klager en de klacht naar ieders tevredenheid wordt opgelost.
5. De klacht is afgehandeld, of blijkt niet oplosbaar te zijn. In het laatste geval moet gekeken worden hoe nu verder. Dit wordt gerapporteerd. Ook bij een uitspraak van de Klachtencommissie wordt deze uitkomst gerapporteerd.

## Duur klachtenafhandeling

Binnen drie maanden is de klacht afgehandeld of is het in ieder geval duidelijk of er een mate van overeenstemming bereikt wordt tussen klager en Stamhuys en is duidelijk hoe nu verder.

## Rapportage en verantwoording

De klacht wordt vanaf het begin van de klachtmelding, tot de oplossing gerapporteerd in het kwaliteitssysteem van het Stamhuys. De auditor van het Keurmerk Gezinshuizen jaar controleert elk jaar dit kwaliteitssysteem en bekijkt hierbij de klachten. Hij of zij zal eventuele verbeteringen of adviezen met de managers van het Stamhuys bespreken.

## Privacy

Ten alle tijden zal de privacy van zowel de indiener van de klacht als de beklagde gewaarborgd blijven.