

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. Gezinshuisouders zijn het eerste aanspreekpunt voor vragen, problemen of klachten. Heb je een klacht, dan ontvangen we die bij voorkeur schriftelijk. Mocht je jouw klacht niet aan de gezinshuisouders direct willen uiten, dan mag je bellen, appen of mailen naar, de vertrouwenspersoon van Zorgbelang Brabant Zeeland (Jochem van de Linden) Tel: 0657276910
Mail: jvdlinden@zorgbelangbrabant
2. De klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen. Hiervan krijg je een bevestiging.
3. Binnen 6 weken wordt de klacht door gezinshuisouders in behandeling genomen en gaan we samen in een persoonlijk gesprek kijken hoe we de klacht kunnen oplossen. Ben je met de uitkomst tevreden dan wordt de klacht afgesloten en gerapporteerd in het "klachtenafhandelings-document".
4. Ben je niet tevreden, dan kunnen gezinshuisouders hulp vragen aan bijvoorbeeld de orthopedagoog. We gaan opnieuw in gesprek.
5. Mocht dit nog niet voldoende zijn, dan kan jij, maar ook gezinshuisouders naar de onafhankelijke vertrouwenspersoon van de Klachtencommissie Zorg om daar de klacht te deponeren. Deze organisatie is er voor de jongeren die onder de Wet Langdurige Zorg vallen. Het adres is:
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.

Met behulp van deze organisaties hopen we dat er opnieuw een gesprek komt en de klacht naar ieders tevredenheid wordt opgelost.

Mocht je het moeilijk vinden om dit alleen te regelen, mag je altijd gezinshuisouders, begeleiding of de vertrouwenspersoon om hulp vragen!

6. 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.

Klachtenprocedure Stamhuys

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 jou en Stamhuys en is duidelijk hoe nu verder.



De klacht wordt vanaf het begin van de klachtmelding, tot de oplossing gerapporteerd in het kwaliteitssysteem van het Stamhuys. Gezinshuisouders en team bespreken de voortgang van de klacht tijdens teamvergaderingen. 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 gezinshuisouders van het Stamhuys bespreken.

Privacy

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