

Procedure Klachten en geschillen Het Spant

Ontevredenheid? Bespreek het met het bestuur van Het Spant

Bent u ontevreden? Medewerker/client/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 de ontevredenheid te verhelpen. Leidt het gesprek niet tot tevredenheid? Dan kunt u een klacht indienen. U kunt hiervoor ook contact opnemen met de onafhankelijk vertrouwenspersoon of de klachtencommissie van Het Spant.

Contact onafhankelijk vertrouwenspersoon

Als u wilt kunt u een afspraak plannen met de onafhankelijk vertrouwenspersoon van het Spant Jan Emmers. Hij kan u bijstaan voordat u een klacht indient en waar nodig bemiddelen. U kunt contact met hem opnemen via janemmers@gmail.com.

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.

Leden klachtencommissie Het Spant:

- Jan van Oort (voorzitter)
- Antoine Jansen
- Marjon de Haas

U kunt contact opnemen met de klachtencommissie via janvanoort55@gmail.com.

Hoe werkt de klachtencommissie samen met het bestuur van Het Spant?

De klachtencommissie 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 gesprekken met de klachtencommissie zijn vertrouwelijk. De klachtencommissie ondersteunt en adviseert de betrokkenen gedurende het hele proces.

De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar 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 of met de binnen de organisatie geldende regelingen.

Melding doen bij 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 grijpt de IGZ in. Bijvoorbeeld als de kwaliteit van een zorgorganisatie in gevaar komt.

Stappen die we volgen bij het indienen van uw ontevredenheid/klacht

1. Dien uw ontevredenheid/klacht in per email of brief

De eenvoudigste manier om een ontevredenheid/klacht in te dienen is het sturen van 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 via janvanoort55@gmail.com. In deze bijlage vindt u een voorbeeld hoe u de mail kunt opstellen. Het sturen van een brief kan natuurlijk ook. U kunt ook uw familie, vertegenwoordiger of medewerkers van Het Spant vragen zo'n mail/brief voor u op te stellen.

2. Binnen 5 werkdagen ontvangt u een bevestiging van de klachtencommissie

Ook legt de klachtencommissie uit wat er verder gaat gebeuren.

3. De klachtencommissie bemiddelt tussen u en Het Spant

De klachtencommissie bemiddelt tussen u en de medewerker over wie u een ontevredenheid of klacht heeft ingediend. Dat gebeurt alleen als alle partijen dat goed vinden. Via gesprekken helpt de klachtencommissie mee om een oplossing te vinden voor uw ontevredenheid of klacht.

4. Uitkomsten van het onderzoek door de klachtencommissie

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 en in de toekomst voorkomen.
- **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 genoemd.

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.

Wat als er geen oplossing gevonden wordt?

De klachtencommissie onderzoekt de klacht verder. 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, maar 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.

Bent u het niet eens met de uitspraak van de klachtencommissie?

Alle partijen kunnen na een uitspraak van de klachtencommissie in beroep gaan bij het Landelijk Meldpunt zorg.

Wilt u meer weten over de klachtenregeling of de klachtencommissie?

mail dan naar de voorzitter van de klachtencommissie via janvanoort55@gmail.com. Of kijk op www.klachtencommissie-ems.nl.