

	<p>4. Kwaliteitssysteem 4.6. Overzicht van de procedures 4.6.7 Het afhandelen van klachten van de gebruikers 4.6.7.2 Klachtenregeling</p>	<p>Versie: 24.01 Datum: 05-08-24</p> <p>Datum goedgekeurd: 06-08-2024</p>	<p>Pagina 1 / 1</p> <p>Paraaf directie: LB</p>
---	--	---	---

Proceseigenaar

Kwaliteitscoördinator

Klachtenregeling

Bij Stichting De Stam doen wij ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u om welke reden dan ook ergens niet tevreden over zijn, dan kunt u een beroep doen op onze klachtenprocedure. Wij proberen klachten te voorkomen maar als ze toch ontstaan, horen wij deze graag om Stichting De Stam te kunnen verbeteren.

In het onderstaande reglement geven wij aan wat door ons onder een klacht verstaan wordt en wat u kunt doen in het geval u een klacht heeft.

1. Elk bericht dat u aan Stichting De Stam geeft en waarin u aangeeft ontevreden te zijn, zal door ons worden behandeld als een informele klacht. Degene die u aanspreekt, is er vervolgens verantwoordelijk voor dat uw klacht wordt afgehandeld. Een klacht moet uiterlijk binnen twee weken zijn afgehandeld.
 - Zodra een informele klacht is binnengekomen, zal er een poging gedaan worden om via een gesprek tussen partijen tot een oplossing te komen. U kunt hierbij natuurlijk altijd ervoor kiezen om uzelf te laten vertegenwoordigen bij een eventueel gesprek.
 - Is de klacht na een gesprek opgelost, dan wordt deze oplossing op schrift gesteld op het daarvoor bestemde klachtenformulier en ondertekenen beide partijen deze voor akkoord. Hiermee beschouwen wij de klacht dan als afgehandeld en slaan wij het klachtenformulier alleen op voor interne kwaliteitsdoeleinden.
2. Komt u er samen niet uit, dan kunt u een formele klacht indienen.
 - U kunt uw klacht via de klachtenregeling op onze website (www.destam.org) indienen middels een daartoe beschikbaar gesteld klachtenformulier. Dit formulier komt vervolgens bij de interne klachtenfunctionaris terecht.
 - Tevens kunt u ook een klachtenformulier opvragen bij één van onze medewerkers. Dit formulier kunt u bij ons inleveren waarna de klacht in behandeling wordt genomen door de interne klachtenfunctionaris.
 - In beide gevallen u wordt op de hoogte gehouden van de afwikkeling van uw klacht. De interne klachtenfunctionaris zal een beoordeling maken van de te nemen stappen, er zal in ieder geval aan alle betrokkenen de mogelijkheid geboden worden om hun kant van de zaak toe te lichten. De klachtenfunctionaris kan een beoordeling geven en namens Stichting De Stam een standpunt innemen, hij/zij kan echter niet een bindende uitspraak geven op de klacht. De beslistermijn voor deze stap is op basis van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg vastgesteld op maximaal zes weken. Stichting De Stam stelt u schriftelijk op de hoogte wanneer wij van mening zijn dat er meer tijd nodig is voor de behandeling van uw klacht. In dat geval kan de termijn met maximaal vier weken verlengd worden. Indien er op dit punt in het proces een oplossing wordt gevonden, zal deze oplossing worden opgeschreven in het klachtenformulier en door alle betrokkenen voor akkoord ondertekend. Hiermee is de klacht afgehandeld. De formele klacht wordt altijd geregistreerd binnen ons kwaliteitssysteem zodat deze wordt gemonitord van begin (binnenkomst klacht) tot eind (evaluatie).
3. Op het moment dat een gesprek met de betrokken partijen niet tot een oplossing heeft geleid of wanneer een gesprek gezien de omstandigheden niet langer mogelijk is, kunt u ervoor kiezen om uw klacht in te dienen bij de externe geschillencommissie waar Stichting De Stam bij is aangesloten. Voor de geschillenregeling is een apart document opgemaakt, contactgegevens zijn hierin te vinden.