

Klachtenprocedure Stichting STAN

Bij Stichting STAN staan de wensen en behoeften van de cliënten centraal. Toch kan het gebeuren dat een cliënt niet tevreden is en een klacht wil indienen.

Klachten worden serieus genomen en in overleg met de cliënt behandeld. Stichting STAN streeft naar openheid in de samenwerking met de cliënt. Het klachtenreglement heeft als doel om klachten op zorgvuldige wijze af te handelen en te registreren.

Door het goed behandelen van een klacht, kan de kwaliteit van het hulpverleningsproces verbeterd worden. Het klachtenreglement is dan ook een onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem van Stichting STAN. Het volledige klachtenreglement van Stichting STAN vindt u rechts onderaan op onze website.

Wij proberen u zo goed mogelijk te begeleiden. Toch kan het gebeuren dat u hierover niet tevreden bent. U kunt ons dit laten weten.

Procedure

Wanneer u ontevreden bent over de begeleiding (manier van begeleiden, het resultaat, etc.) kunt u een klacht indienen. Hieronder leest u welke stappen u kunt zetten.

1. U kunt uw klacht bespreken met uw begeleider(s). Door uw klacht met de begeleider(s) te bespreken, kunnen de problemen misschien al worden opgelost.
2. Komt u er met uw begeleider(s) niet uit, dan kunt u in gesprek gaan met de leidinggevende. Deze kan meedenken, ingrijpen of voor u bemiddelen bij het oplossen van uw klacht.
3. Is uw klacht na deze stappen nog niet naar tevredenheid opgelost, dan kunt u uw klacht indienen bij de **klachtencommissie** van Stichting STAN. Dit is een onafhankelijke commissie, die uw klacht volgens het klachtenreglement van Stichting STAN behandelt en probeert op te lossen.

Hoe dient u een klacht in bij de klachtencommissie?

U download het klachtenformulier op onze website, print het uit en vult dit in. Het ingevulde formulier stuurt u in een gesloten envelop naar:

Stichting STAN
t.a.v. de klachtencommissie
Dominicanenstraat 73
6521 KB NIJMEGEN.

U kunt de envelop met het ingevulde formulier ook bij Stichting STAN in de brievenbus stoppen. Heeft u hulp nodig bij het invullen van het formulier, dan kunt u hulp vragen aan de vertrouwenspersoon van Stichting STAN. Dit is de heer A. Sow. Hij is te bereiken via a.sow@stichting-stan.nl.

De klacht wordt binnen vijf werkdagen in behandeling genomen door de klachtencommissie. U krijgt binnen vijf dagen een ontvangstbevestiging en een uitleg over de te volgen procedure en de termijn waarbinnen de klacht wordt behandeld.

Het streven is de klacht zo snel mogelijk af te handelen, waar mogelijk binnen een termijn van maximaal zes weken.

De Geschillencommissie

Stichting STAN is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg. Wanneer uw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld en opgelost, kunt u met uw klacht terecht bij deze externe partij. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat u en wij ons aan de uitspraak moeten houden en tegen deze uitspraak niet in hoger beroep kunnen gaan. Voor meer informatie hierover kijkt u op: www.degeschillencommissiezorg.nl. Het formulier waarmee u een klacht indient bij de geschillencommissie, kunt u terug vinden via een link naar de geschillencommissie. Deze vindt u bij de overige informatie over klachten, onderaan rechts op www.stichting-stan.nl.