

Klachten en adviesregeling cliënten

Stichting Sprank

Elke klacht is een advies!

Onze zorgprofessionals en medewerkers streven ernaar u zo goed mogelijk te behandelen en te begeleiden. Het is voor ons belangrijk dat cliënten tevreden zijn. Toch kunt u van mening zijn dat u niet goed of onzorgvuldig bent behandeld. Dat willen we dan graag weten: we beschouwen elke klacht als een advies.

Waar kan ik terecht met een klacht?

Er zijn een aantal mogelijkheden om een klacht te bespreken:

Het snelst en meest rechtstreeks, dus vaak het prettigst voor iedereen, is het als u uw probleem of klacht kunt bespreken met de betrokken zorgprofessional of Sprankmedewerker. Als dit niet mogelijk is, of als een dergelijk gesprek niet tot een bevredigende reactie leidt, kunt u uw probleem voorleggen aan de interne klachtenfunctionaris van Sprank.

Interne klachtenfunctionaris.

Sprank heeft een interne klachtenfunctionaris.

U kunt uw klacht schriftelijk kenbaar maken via het klachtenformulier op onze website www.stichtingsprank.nl of opsturen naar Stichting Sprank, t.a.v. de klachtenfunctionaris, Hanzelaan 334, 8017 JL Zwolle. U krijgt binnen 3 werkdagen een bevestiging van ontvangst. Geen bevestiging ontvangen binnen deze termijn? Neem dan telefonisch contact met ons op via 088 00 70 700.

Na ontvangst van een schriftelijke klacht zal de klachtenfunctionaris zo snel mogelijk, in ieder geval binnen een (werk)week, contact met u opnemen. Tijdens het eerste contact zal de klachtenfunctionaris u vragen uw klacht toe te lichten. Samen met de klachtenfunctionaris kunt u bepalen wat u verder met uw klacht wilt doen.

Registratie van de klacht, als algemeen verbeterpunt

Wellicht is het feit dat u uw verhaal heeft kunnen doen voor u voldoende. U kunt uw klacht dan laten registreren door de klachtenfunctionaris. Dit gebeurt anoniem en zal niet met de betrokkene(n) worden opgenomen. Wel zal het probleem in algemene bewoordingen als punt van aandacht aan de orde komen binnen de organisatie.

Bemiddeling tussen u en de betrokken medewerker door de klachtenfunctionaris

Het kan ook zijn dat u meer wilt ondernemen om te komen tot een oplossing van uw klacht(en). De klachtenfunctionaris kan dan een bemiddelende rol op zich nemen. De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over wie gelijk heeft.

Vormen van bemiddeling

Wat de klachtenfunctionaris kan doen?

- Regelen van een gesprek tussen u en de betrokkene(n). Als u dat wenst, kan de klachtenfunctionaris als gespreksleid(st)er aanwezig zijn.
- Bespreken van uw klacht met de betrokkene(n) en u informeren over de reactie.
- Schriftelijk voorleggen van de klacht aan betrokkene(n) en zijn of haar reactie schriftelijk aan u laten weten.

Wat gebeurt er met uw informatie

- De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht over alles wat u vertelt.
- Pas als u toestemming geeft praat de klachtenfunctionaris over uw klacht met een ander.
- De klachtenfunctionaris communiceert tijdens het hele proces met de klager en bespreekt ook de eindconclusie met de klager.
- De klachtenfunctionaris registreert de vraag of klacht en het verloop van de afhandeling.
- Deze gegevens zijn alleen met uw toestemming toegankelijk voor anderen. De bestuurder krijgt altijd een (anonieme) samenvatting van de aard van de klacht en de genomen maatregelen.
- Jaarlijks wordt een, eveneens geanonimiseerd, overzicht gemaakt van de binnengekomen klachten.

- De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Raad van Bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
- Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Tijdsduur

De klachtenfunctionaris ziet erop toe dat de organisatie de klacht behandelt en beslist binnen zes weken (eenmalig te verlengen met 4 en daarna met 2 weken).

Als de klager en aangeklaagde er niet uitkomen kan de klager na zes weken gebruik maken van de geschillencommissie.

Een klacht indienen bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg¹

Indien de klacht niet wordt opgelost kan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg benaderd worden door de cliënt, diens wettelijke vertegenwoordiger, nabestaanden, etc. Wel zal de cliënt eerst de interne klachtenprocedure van de zorgaanbieder moeten hebben doorlopen alvorens hij de klacht kan indienen bij de geschilleninstantie. Dient hij wel eerder een klacht in, dan zal de Geschilleninstantie hem niet ontvankelijk verklaren en terug verwijzen naar de zorgaanbieder om eerst daar de interne klachtenprocedure (volledig) te doorlopen.

In uitzonderlijke gevallen kan de cliënt ook rechtstreeks naar de geschillencommissie gaan. Een geschil kan door een cliënt aan de commissie worden voorgelegd indien:

- a. is gehandeld in strijd met de interne klachtenregeling van de zorgaanbieder;
- b. de klacht door de zorgaanbieder in onvoldoende mate is opgelost;
- c. van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient. (Bron: reglement geschillencommissie gehandicaptenzorg)

Een schriftelijke klacht indienen bij de externe klachtencommissie (BOPZ- en Jeugdcliënten)

Is de klacht niet tot tevredenheid opgelost, dan kunt schriftelijk een klacht indienen bij de externe klachtencommissie. Deze commissie, die bestaat uit externe deskundigen, stelt een onderzoek in en stuurt haar bevindingen en aanbevelingen aan u, de betrokken medewerker(s) en de bestuurder. U en de aangeklaagde krijgen de gelegenheid mondeling (via een hoorzitting) of schriftelijk een toelichting te geven op de klacht.

De klachtenregeling voor cliënten binnen Sprank bestaat totaal uit drie documenten:

- Klachten- en Adviesregeling Cliënten met reglement Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.
- Klachten- en Adviesregeling Cliënten (werkwijze voor medewerkers) met beleid en wetgeving WKKGZ en BOPZ.
- Klachtenformulier Sprank.

¹ Zie bijlage Reglement Geschillencommissie Gehandicaptenzorg