

Klachtenregeling Stichting Thuis Sterven - oktober 2024

Vrijwillige medewerkers van Stichting Thuis Sterven (hierna STS) verlenen dagelijks ondersteuning en/of begeleiding bij terminale cliënten en hun naasten. Zij doen hun uiterste best u daarbij zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent of andere verwachtingen heeft. Bespreek dit dan in eerste instantie met de betrokken medewerker. Een open gesprek biedt vaak al een goede oplossing. Leidt dit niet tot het gewenste resultaat, dan helpt onze vertrouwenspersoon om de juiste weg te vinden voor het oplossen van de klacht. Wij streven ernaar uw klacht zo snel en laagdrempelig mogelijk op te lossen, zonder lange bureaucratische procedures. In deze klachtenregeling worden de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen beschreven.

1. Contact met de betrokken medewerker

- Het uitgangspunt is dat de medewerker een klacht samen met u oplost. Een goed gesprek neemt vaak al veel onvrede of misverstanden weg. De ervaring leert dat de meeste klachten in zo'n gesprek al worden opgelost. Een gesprek met de betrokken medewerker kunt u aanvragen door contact op te nemen met de coördinator. Deze kan als gespreksleider fungeren.
- De coördinator stelt u in de gelegenheid om de klacht te bespreken. De coördinator betreft, met uw toestemming, anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht.
- Medewerkers bespreken klachten in de maandelijkse teamvergadering om de onvrede weg te nemen en/of herhaling van klachten te voorkomen.
- Als een klacht niet naar uw tevredenheid is opgelost met de medewerker en coördinator, kunt u deze voorleggen bij de vertrouwenspersoon.
- Wanneer u het moeilijk vindt om een probleem rechtstreeks aan het team voor te leggen, kunt u de klacht ook direct indienen bij de vertrouwenspersoon en met haar overleggen over de beste aanpak.
- Heeft uw klacht betrekking op de coördinator, dan kunt u deze verzoeken u in contact te brengen met de vertrouwenspersoon van STS voor een correcte afhandeling.

2. Contact met een externe onafhankelijke klachtenfunctionaris

- Soms is het prettiger om de situatie met een neutrale buitenstaander te bespreken. Daarom schakelt STS indien nodig een onafhankelijke klachtenfunctionaris in die u verder kan helpen. Er zijn voor u geen kosten aan verbonden. Indien u hiervan gebruik wenst te maken kunt u dit aangeven bij de coördinator.

- De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie als regisseur en adviseur van de betrokken partijen. De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie. Zij heeft ten minste de volgende taken:
 - informeren van cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - adviseren van cliënten over het indienen van een klacht en desgevraagd helpen bij het formuleren daarvan;
 - coördineren van de behandeling van een klacht waarbij zij streeft naar een snelle en goede afhandeling.
- De klachtenfunctionaris werkt met hoor en wederhoor, is neutraal en werkt altijd vanuit vertrouwen. De klachtenfunctionaris begeleidt gesprekken zodat u en STS er samen zo goed mogelijk uitkomen. U houdt altijd de regie en bepaalt wat er wel en niet met uw klacht gedaan mag worden.
- U kunt uw klacht schriftelijk of per e-mail bij de klachtenfunctionaris indienen. Een schriftelijke klacht stuurt u naar: Stichting Thuis Sterven Zuidwest Overijssel, t.a.v. klachtenfunctionaris, Postbus 77, 7400 AB Deventer.
- Binnen 3 werkdagen na het indienen van een klacht krijgt u een schriftelijke bevestiging van ontvangst, waarbij een inschatting wordt gegeven op welke termijn u een inhoudelijke reactie kunt verwachten. De klacht wordt binnen de wettelijk vastgestelde termijn van 6 weken behandeld. Die periode kan indien nodig eenmalig met vier weken verlengd worden. U ontvangt hierover dan bericht.
- De klachtenfunctionaris rapporteert periodiek over de ontvangen klachten aan het Bestuur van STS. De klachtenfunctionaris kan in deze rapportage aanbevelingen opnemen.

3. Termijn van afhandeling

- Een klacht die u bij een medewerker en/of team heeft ingediend, dient binnen vier weken afgehandeld te zijn.
- Een klacht die u aan de klachtenfunctionaris heeft voorgelegd, dient in beginsel binnen zes weken na kennisname door de klachtenfunctionaris afgehandeld te zijn (zie ook hierboven onder paragraaf 2).
- In overleg met u kunnen andere termijnen worden afgesproken. Ook kan worden afgesproken de afhandeling tijdelijk op te schorten.
- Als de afhandeling niet binnen de hierboven genoemde termijnen plaatsvindt, levert dit geen extra rechten op. U kunt hierover rechtstreeks een klacht indienen bij het Bestuur van STS.

4. Geschillencommissie Zorg

- Wij doen ons uiterste best om een klacht binnen de eerste twee stappen (team en/of klachtenfunctionaris) naar uw tevredenheid af te handelen. Als dat niet lukt, kunt u terecht bij de



Geschillencommissie Zorg. Dit is een onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie. Aan het inschakelen van de Geschillencommissie zijn kosten voor u verbonden.

- U kunt een klacht pas aan de Geschillencommissie voorleggen, als de klachtenfunctionaris de klacht definitief heeft afgehandeld en u niet tevreden bent over de uitkomst.
- Binnen twaalf maanden nadat u de klacht aan ons heeft voorgelegd, moet u de klacht bij de Geschillencommissie indienen. De Geschillencommissie geeft binnen (ongeveer) zes maanden een bindend oordeel.
- Meer informatie over de Geschillencommissie kunt u vinden op www.degeschillencommissiezorg.nl. Het bezoekadres is Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag. Het postadres is Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

5. Wie kan een klacht indienen?

- In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) wordt aangegeven wie een klacht mag indienen. Een klacht kan worden ingediend door:
 - de cliënt zelf;
 - diens wettelijk vertegenwoordiger/gemachtigde;
 - diens zaakwaarnemer;
 - diens nabestaanden.
- Als u meent dat u ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd, kunt u daarover een klacht indienen.

6. Datum inwerkingtreding

Deze klachtenregeling is goedgekeurd door het Bestuur van STS en treedt in werking op 1 december 2024.