



# KLACHTENPROCEDURE



Versie: 2024

## Inhoud

U heeft een klacht. Wat nu?

Wat is onze aanpak bij een klacht?

Op wie heeft de klacht betrekking?

In gesprek gaan

Klachtenfunctionarissen

De klachtencommissie van Stichting De Stalvrienden

Het proces in de klachtencommissie

Wat te doen bij een compliment?

Bijlage: Het klachtenformulier Stichting De Stalvrienden



## **U heeft een klacht. Wat nu?**

We willen dat mensen zich gehoord en gezien voelen, maar we willen ook openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen om hiervan te leren. Dit om de gezamenlijke zorg te verbeteren.

## **Wat is onze aanpak bij een klacht?**

Op wie heeft de klacht betrekking?

Onderstaande klachtenprocedure heeft betrekking op deelnemers, ouders/verzorgers, zorgprofessionals, medewerkers en vrijwilligers.

## **In gesprek gaan**

Bij een klacht gaat Stichting de Stalvrienden uit van een open communicatie met elkaar. Als u niet helemaal tevreden bent, gaat u in gesprek met de persoon waarover u een klacht heeft. We gaan ervan uit dat dit gebeurt in een veilige omgeving, waar rekening gehouden wordt met elkaars gevoelens, normen en waarden. Klachten uiten via sociale media behoort in onze ogen niet tot de gebruikelijke gang van zaken. Klachten worden in een goed gesprek met elkaar besproken.



## Klachtenfunctionarissen

Mocht u er niet uit komen met diegene waar het over gaat, dan kunt u een mail sturen naar

[info@stalvrienden.nl](mailto:info@stalvrienden.nl)

Er wordt een afspraak gepland om met u in gesprek te gaan. In het gesprek hebben we de tijd om naar u te luisteren en wordt samen met u gezocht naar een oplossing.

## Klachtencommissie

Mocht u er toch niet uitkomen en heeft u een klacht over een gedraging van een (zorg)professional of vertegenwoordiger van Stichting de Stalvrienden dan kunt u een formele klacht indienen door het formulier in de bijlagen in te vullen en te mailen naar [info@stalvrienden.nl](mailto:info@stalvrienden.nl)

Dit formulier wordt dan ingebracht bij de klachtencommissie van Stichting de Stalvrienden.



## **De klachtencommissie van Stichting de Stalvrienden**

De klachtencommissie van Stichting de Stalvrienden bestaat uit tenminste drie personen, een onafhankelijke voorzitter (deze is niet werkzaam als zorgprofessional bij Stichting de Stalvrienden) en twee leden van het bestuur van Stichting de Stalvrienden. Welke bestuursleden dit zijn, zal bij ontvangst van de klacht bepaald worden.

## **Het proces in de klachtencommissie**

De klachtencommissie wordt geleid door de voorzitter. Nadat de klacht is ontvangen beslist de klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is. Een klacht is ontvankelijk als hij betrekking heeft op het functioneren van de stichting en haar medewerkers, de feiten waarop de klacht betrekking heeft niet ouder zijn dan één jaar en waarbij de stappen van de klachtenprocedure zijn gevolgd. Een klacht die ontvankelijk is, wordt binnen vier weken behandeld en u ontvangt een onderbouwde uitspraak of de klacht gegrond is of niet. Indien deze termijn niet wordt gehaald, ontvangt u daarover bericht met de reden en een nieuwe datum. Beide partijen krijgen de gelegenheid tot het geven van een mondelinge of schriftelijke toelichting op de gedraging waarover is geklaagd. Zij mogen zich bij laten staan door iemand. We streven ernaar om de klacht naar tevredenheid op te lossen.



## Wat te doen bij een compliment?

Natuurlijk horen we ook de complimenten graag. Wilt u complimenten aan ons kenbaar maken, mail dan gerust naar [info@stalvrienden.nl](mailto:info@stalvrienden.nl)



## Bijlage: klachtenformulier Stichting de Stalvrienden

*Het klachtenformulier wordt alleen gebruikt als u een formele klacht heeft voor de klachtencommissie (zie klachtenprocedure).*

Jammer, u bent niet helemaal tevreden en u heeft een klacht aan Stichting de Stalvrienden.

Ondanks dat we met het team van Stichting de Stalvrienden onze uiterste best doen om het juiste te bieden, kan het gebeuren dat u als klant ontevreden bent over onze service. Hoewel dit niet altijd te voorkomen is, betreuren wij dit heel erg. Wij danken u voor het invullen van het klachtenformulier.

Wij proberen van onze fouten te leren en zullen uw klacht dan ook zeer serieus behandelen. Op korte termijn zult u van ons een reactie ontvangen, indien u aangegeven heeft dat u dit wenst.

Korte omschrijving klacht: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

naam: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Postcode: \_\_\_\_\_

Woonplaats: \_\_\_\_\_

Telefoon privé: \_\_\_\_\_

Telefoon werk: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Datum indienen klacht: \_\_\_\_\_



Wat is de klacht (uitgebreide omschrijving):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wat is de oorzaak van/aanleiding voor uw klacht:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Heeft u een verbeter tip:

---

---

---





Stuurt u bijlagen mee die betrekking hebben op uw klacht? Ja/Nee

Zo ja, kunt u deze hieronder toelichten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Afgezien van deze klacht. Hoe waardeert u de Stalvrienden in het algemeen?

---

---

---

---

---

---

---

---

Hoe wilt u over deze klacht benaderd worden?

---

---

---

---

---

---

---

---



Aanvullende opmerkingen:

---

---

---

---

---

In te vullen door bestuurslid van Stichting de Stalvrienden:

Klachtennummer: \_\_\_\_\_

Datum ontvangst: \_\_\_\_\_

Bevestiging ontvangst naar klachtenmelder d.d.: \_\_\_\_\_

Naam klachtbehandelaar: \_\_\_\_\_

Datum klacht opgelost: \_\_\_\_\_

Graag alle vragen volledig invullen.

Voegt u bijlagen toe? Stuur ons een kopie en houd het origineel zelf.

Wij archiveren uw bijlagen bij het klachtenformulier.



## Kort samengevat in Stroomdiagram:

Klacht? → Ga in gesprek met (zorg)professional of vertegenwoordiger van de Stalvrienden

Niet opgelost ? → stuur een mail naar [info@stalvrienden.nl](mailto:info@stalvrienden.nl)  
→ Stichting de Stalvrienden plant een gesprek met u

Niet opgelost ? → Vul klachtenformulier in voor klachtencommissie