

Wat als er bij De Zwaan iets is gebeurd wat volgens jou niet hoort?

Als je deelnemer bent bij Atelier De Zwaan, kan het gebeuren dat er iets is gebeurd wat volgens jou niet hoort. Natuurlijk bespreek je dit met degene die dat gedaan heeft en waarschijnlijk is het dan opgelost. Maar als jullie er samen niet uitkomen, kun je ondersteuning vragen bij een onafhankelijk iemand: de Klachtenfunctionaris. Deze rol is belegd bij de Zorgspecialist.

Wat doet de Klachtenfunctionaris?

De Klachtenfunctionaris wil eerst precies weten wat er gebeurd is en waarom jij vindt dat dit niet klopt. Ook checkt ze of je zelf al geprobeerd hebt de problemen op te lossen door er met degene met wie je problemen hebt te praten. Ze probeert te bemiddelen tussen jou en die persoon om samen tot een goede oplossing te komen.

Als het niet lukt om het probleem op te lossen, kan de Klachtenfunctionaris je helpen om een officiële klacht in te dienen.

Hoe kan ik een officiële klacht indienen?

Een officiële klacht moet je schriftelijk indienen bij de directie van Atelier De Zwaan. Hierbij kun je dus de hulp inroepen van de Klachtenfunctionaris.

Wat gebeurt er met mijn klacht?

Binnen 6 weken na de schriftelijke indiening van je klacht moet de directie op je klacht reageren. De directie moet aangeven wat ze vinden van je klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van jouw klacht worden getroffen. Als je klacht terecht is wil De Zwaan het natuurlijk zo goed mogelijk oplossen en er van leren. We willen immers niet dat het nog een keer gebeurt!

Het kan zijn dat het de directie niet lukt om binnen 6 weken te reageren op je klacht. Ze mag er dan nog 4 weken extra over doen, maar moet jou daar wel tijdig van op de hoogte stellen, en een goede reden geven waarom ze die extra tijd nodig heeft.

Ook mag de directie meer tijd nemen voor haar reactie als jij het daar mee eens bent. Een goede reden hiervoor is bijvoorbeeld als jullie samen met een bemiddelaar gaan praten.

Wat als ik het niet eens ben met de reactie op mijn klacht?

Als je niet tevreden bent over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag je je klacht laten voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie. De Zwaan is daarvoor aangesloten bij de Geschilleninstantie Zorg Midden Holland. De Zwaan betaalt de kosten hiervoor.

De geschillencommissie stuurt je een ontvangstbevestiging en beoordeelt of ze het geschil in behandeling kan nemen. Daarna onderzoekt men het geschil. Ze neemt daarbij jouw klacht en het oordeel van Atelier De Zwaan mee. Na een hoorzitting doet ze binnen 6 maanden een bindende uitspraak. Zowel Atelier De Zwaan als jij moeten je dus houden aan dit oordeel. De geschillencommissie kan evt. ook een schadevergoeding toekennen.

Meer gedetailleerde informatie over hoe het toegaat bij de geschilleninstantie kun je vinden op hun website: www.geschillenoverzorg.nl.