

## Klachtenregeling

Overal waar mensen werken, worden fouten gemaakt. Dat geldt dus ook voor ons. Waar mogelijk worden signalen van onvrede proactief opgepakt door het betrokken team. Vaak vinden we in onderling overleg een oplossing. Soms is een formele klacht nodig. Het doel bij de afhandeling van klachten is voor ons niet alleen om recht te doen aan cliënten, maar ook om te leren van onze fouten. In dit reglement vind je de werkwijze bij klachten in onze organisatie. De klachtenregeling is een gezamenlijk initiatief van Positiva & Partners en wordt gefaciliteerd door Villa~Positiva. Aangesloten organisaties kunnen vallen onder verschillende wet- en regelgeving, waaronder die van de Wkkgz, jeugdwet, ZVW en/of langdurige zorg. Hiermee wordt in de werkwijze rekening gehouden.

## Definities

- Cliënt: de natuurlijke persoon die dienstverlening of zorg ontvangt via de organisatie
- Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen.
- Klachtfunctionaris: de onafhankelijke persoon die is aangewezen om een klager te adviseren over en ondersteunen bij het indienen van een klacht. Ook onderzoekt de klachtfunctionaris de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
- Bestuur: de leiding van de organisatie die de klacht betreft
- Bestuur Villa~Positiva: bestuurder die verantwoordelijk is voor de facilitering van de klachtenregeling.
- Klachtencommissie: de onafhankelijke commissie die klachten rond jeugdhulp behandelt
- Klager: de persoon die een klacht indient. Dit kan zijn de cliënt, de vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt of een persoon die niet als vertegenwoordiger is beschouwd.
- Schriftelijk: een brief of een e-mail.

## Uitgangspunten

Bij de behandeling van klachten hanteren wij de volgende uitgangspunten:

- We gaan, ook in moeilijke situaties, met respect om met elkaar. Dat geldt voor de klager en de andere betrokkenen. Bedreiging of ander grensoverschrijdend gedrag wordt niet geaccepteerd.
- Ontevredenheid wordt bij voorkeur direct besproken met de eigen contactpersoon. Vaak leidt dit al tot een goede informele oplossing.
- Klachten worden zorgvuldig en zo snel mogelijk afgehandeld.
- Alle betrokkenen werken volledig mee aan de behandeling van de klacht.
- Het bestuur van de betrokken organisatie vervult de coördinatie vanuit de organisatie
- Voor de klachtfunctionaris geldt het volgende:
  - De klachtfunctionaris stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op tegenover alle betrokkenen.
  - Wanneer de klachtfunctionaris om welke reden dan ook niet onafhankelijk of onpartijdig zijn functie kan uitoefenen, neemt een andere klachtfunctionaris de afhandeling van de klacht over.
  - De klachtfunctionaris heeft geen inzage in het dossier van een cliënt, tenzij dit voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is en alleen na schriftelijke toestemming van de cliënt.
- De klachtfunctionaris heeft de bevoegdheid om te doen wat nodig is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.

## Indienen van een klacht

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de onafhankelijke klachtfunctionaris. Het e-mailadres voor klachten is [klacht@villa-positiva.nl](mailto:klacht@villa-positiva.nl). De klacht moet zijn voorzien van:

- Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres van de klager.
- Een duidelijke omschrijving van de klacht.

- De klacht moet in het Nederlands of Engels zijn opgesteld.
- De klachtfunctionaris stuurt binnen vijf werkdagen een bevestiging van de ontvangst van de klacht en neemt telefonisch of per e-mail contact op met de klager.
- Klachten die niet voldoen aan de vereisten, worden niet in behandeling genomen.

## Behandeling van een klacht

- De klachtfunctionaris neemt de klacht in behandeling en maakt een eerste beoordeling.
- De klachtfunctionaris brengt de betrokken medewerkers op de hoogte van de klacht.
- De klachtfunctionaris voorziet op verzoek Villa-Positiva van informatie en procesmatige ondersteuning bij het opstellen van een reactie op de klacht.
- Vervolgens doet de klachtfunctionaris zorgvuldig onderzoek naar de klacht en de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Hierbij hoort en kent de klachtfunctionaris de standpunten van betrokkenen.
- De klachtfunctionaris houdt alle betrokkenen op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. De klachtfunctionaris legt schriftelijk de voortgang van de klachtbehandeling en de resultaten vast.
- De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken nadat de klacht is ingediend een schriftelijk bericht vanuit de directie van betrokken organisatie waarin gemotiveerd de uitkomst van het onderzoek staat, welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen worden gerealiseerd.
- De klager ontvangt dit bericht via de klachtfunctionaris.
- De behandeltermijn kan worden verlengd wanneer betrokkenen daar schriftelijk mee instemmen.

## Mogelijkheden vervolg

Als de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht kan deze een vervolklacht indienen. Hiervoor zijn verschillende opties.

- De klachtfunctionaris kan informatie en advies geven aan de klager over de verschillende routes en werkwijzen
- Als de klager dit wil kan de klachtfunctionaris de beschikbare informatie beschikbaar stellen aan de commissie die de klacht gaat behandelen

## Voor jeugdhulp-cliënten: klachtencommissie

De externe, onafhankelijke klachtencommissie van Positiva & Partners bestaat uit drie leden met juridische en zorginhoudelijke expertise, met ondersteuning van een secretaris die zorgdraagt voor de onderlinge afstemming tussen alle betrokkenen.

## Samenstelling & werkwijze klachtencommissie

- De klachtencommissie wordt op voordracht van de zittende leden benoemd door het bestuur van Villa-Positiva voor 3 jaar, met de mogelijkheid van één verlenging van 3 jaar.
- Besluiten binnen de klachtencommissie worden genomen met meerderheid van stemmen.
- Als, om welke reden dan ook, een lid onvoldoende onafhankelijk kan optreden rond een specifieke klacht, zal een tijdelijke vervanger worden gezocht voor de betreffende klacht.
- De klachtencommissie beperkt zich tot inhoudelijke onderzoeken rond klachten, en zal geen uitspraak doen als het financiële aspecten
- De klachtencommissie vergadert, online of live, onderling zo vaak als nodig, en heeft minimaal eens per jaar een vergadering met het bestuur van Villa~Positiva. In dit overleg wordt de afgelopen periode geëvalueerd.

- Op basis van dit overleg wordt ook het jaarverslag van de klachtencommissie gemaakt, zowel rond klachten per organisatie als voor het functioneren van de klachtencommissie en de klachtenregeling als geheel.
- De leden van de klachtencommissie ontvangen op uurbasis een vacatievergoeding via Villa~Positiva.

### Melding van de klacht

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie via mail: [klachtencommissie@villa-positiva.nl](mailto:klachtencommissie@villa-positiva.nl). De klacht moet zijn voorzien van:

- Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres van de klager.
- Een duidelijke omschrijving van de klacht.
- De klacht moet in het Nederlands of Engels zijn opgesteld.
- De secretaris stuurt binnen vijf werkdagen een bevestiging van de ontvangst van de klacht en neemt telefonisch of per e-mail contact op met de klager.
- Klachten die niet voldoen aan de vereisten, worden niet in behandeling genomen.

### Klachtafhandeling

- De klachtencommissie bespreekt onderling de melding en bepaalt welke informatie nodig is voor de behandeling.
- Er wordt een reactietermijn afgesproken, uitgangspunt hierbij is 4 weken.
- De klachtencommissie bespreekt de informatie en hoort de klager en andere betrokkenen.
- Hierna besluit de klachtencommissie zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 8 weken na indiening van de klacht wat de uitkomst is en communiceert deze [uitkomst met betrokkenen](#).
- Het bestuur van de betrokken organisatie meldt terug wat het beleid zal zijn op basis van deze uitkomsten, zowel aan de klager als aan de klachtencommissie.

### Voor Ggz-cliënten: Geschillencommissie zorg

De landelijke Geschillencommissie zorg kent een eigen werkwijze, deze is te vinden op [degeschillencommissiezorg.nl](http://degeschillencommissiezorg.nl).

### Staken van de behandeling

- Een klacht wordt niet verder behandeld als de klager de klacht schriftelijk intrekt. Dit wordt gecommuniceerd met alle betrokkenen.
- Een klacht wordt als ingetrokken beschouwd wanneer de klager niet binnen een redelijke termijn reageert op verzoeken in het kader van de klachtafhandeling en de klager een uiterlijke termijn is gesteld waarbinnen hij moet reageren.
- Aan klager is medegedeeld dat de klacht als ingetrokken wordt beschouwd wanneer hij niet reageert.

### Kosten

Aan de klachtafhandeling zijn voor de klager geen kosten verbonden.

### Geheimhoudingsplicht

Alle personen die bij de klachtafhandeling zijn betrokken (klager en beklagden), zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is, dan wel bekend moet worden geacht. Gegevens mogen niet aan derden worden verstrekt, tenzij hiervoor expliciete toestemming is verleend door betrokkenen.

## **Slotbepalingen**

De klachtenregeling is bekend bij alle medewerkers, is beschikbaar op de website van alle aangesloten organisaties en wordt jaarlijks geëvalueerd binnen de context van het gecertificeerde kwaliteitssysteem.