

Klachtenregeling Stichting Villa Abel

1. Inleiding klachtenregeling

Deze klachtenregeling is bedoeld voor een ieder die op welke wijze dan ook gebruik maakt van de diensten van Stichting Villa Abel (hierna te noemen Villa Abel). In deze klachtenregeling wordt beschreven welke procedure gevolgd moet worden bij een klacht. De klachtenregeling kent een interne en een externe route. Elke klacht wordt bij voorkeur eerst intern worden behandeld. Een klacht kan ook meteen extern in behandeling genomen of tijdens of na de interne behandeling, die niet tot het gewenste resultaat heeft geleid of lijkt te leiden.

Villa Abel volgt de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg).

De visie van Villa Abel in deze is: waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Een klacht kan een wake-up call zijn om iets te veranderen. Zowel klager als medewerker hebben het recht om zonder oordeel gehoord te worden om elkaar beter te gaan begrijpen en samen verder te komen;

2. Definitie klacht

Een klacht wordt gedefinieerd als iedere melding van een gebruiker (student, ouder, medewerker of betrokkene), waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan overduidelijk is, gelet op de teleurstelling bij de gebruiker, dat dit aandacht verdient op een hoger niveau binnen Villa Abel.

3. Doel van de klachtenregeling

Het doel van deze regeling is het bieden van een procedure waarin op een zo objectief mogelijke wijze de behoorlijkheid van gedragingen van een medewerker of medewerkers van Villa Abel wordt beoordeeld. Dit naar aanleiding van een klacht met als doel het naar aller tevredenheid oplossen van de klacht van de gebruiker. Onder deze klachtenregeling valt uitdrukkelijk ook het handhaven van gepaste omgangsvormen, gericht op het voorkomen van vormen van seksuele intimidatie, discriminatie of agressie door Villa Abel medewerkers. Daarnaast biedt de regeling mogelijkheden om de kwaliteit van de totale organisatie van Villa Abel te verbeteren. Jaarlijks wordt een verslag opgesteld, dat inzicht biedt in de aard, omvang en plaats waarop de klachten van toepassing zijn.

4. De reikwijdte

De klachtenregeling staat open voor alle gebruikers van de diensten van Villa Abel. De klacht moet betrekking hebben op gedragingen of gebeurtenissen die de gebruiker zelf betreffen.

Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan: de gebruiker, diens wettelijke vertegenwoordiger, diens nabestaanden en natuurlijke personen die door de gebruiker zijn gemachtigd. Ook medewerkers (werknemers, ZZP-ers en vrijwilligers) hebben het recht een klacht in te dienen. Na het indienen van een klacht spreken we over klager i.p.v. gebruiker.

Wanneer een klacht wordt ingetrokken, kan de Directeur/bestuurder en/of de Raad van Toezicht van Villa Abel beslissen om alsnog een nader onderzoek in te stellen.

5. De klachtencommissies

De interne klachtencommissie bestaat uit 2 bestuursleden van Villa Abel. Mocht er een klacht ingediend worden tegen een bestuurs- of RvT-lid, dan zal dit bestuurs- of RvT-lid geen onderdeel uitmaken van de interne klachtencommissie voor wat betreft deze specifieke klacht.

Extern wordt de klacht behandeld door een klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. Hiertoe heeft Villa Abel een contract afgesloten. Deze klachtencommissie is onafhankelijk. De leden van deze commissie hebben op geen enkele wijze binding met Villa Abel.

6. Klachtenregistratie

Elke klacht die bij de Locatiecoördinator en/of bij de interne klachtencommissie van Villa Abel wordt gemeld, wordt in het klachtenregister opgenomen. Het klachten register is onderdeel van de kwartaalevaluatie van de Directeur/bestuurder



Klachtenregeling Stichting Villa Abel

en biedt de mogelijkheid om de kwaliteit van de totale organisatie te verbeteren

7. Veilig melden

Het is er Villa Abel veel aan gelegen dat gebruikers hun klacht veilig kunnen melden. Villa Abel heeft daartoe een beleid dat er ten alle tijden open en eerlijk gecommuniceerd wordt. Medewerkers hebben echter wel de plicht om klachten van gebruikers te melden en kunnen hiervoor iedereen bij wie zij zich veilig voelen aanspreken. Daarentegen heeft iedere medewerker, die aangesproken wordt, de plicht om melding te doen en dit ook te melden aan de gebruiker/klager.

8. De procedure

Elke klacht zal bij voorkeur eerst intern worden behandeld, maar een klager kan ook direct diens klacht extern indienen. Wanneer een klacht eerst intern wordt ingediend, dan wordt de interne procedure gevolgd. De klager kan tijdens deze interne procedure diens klacht op elk moment extern in behandeling geven of dat doen wanneer de interne behandeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. In hoofdstuk 9 wordt de interne procedure beschreven, in hoofdstuk 10 de externe.

9. De interne procedure naar aanleiding van een klacht

Hieronder wordt beschreven wat de interne werkwijze is, de spelregels zijn en wat bevoegdheden van de klager, de medewerker en de interne klachtencommissie van Villa Abel zijn.

Interne klachtenprocedure

- a. De klager wendt zich zo mogelijk eerst met een klacht tot de betrokken medewerker (begeleider), wanneer het gaat om het gedrag van de medewerker of het gebeuren tijdens een activiteit die onder diens verantwoordelijkheid heeft plaatsgevonden. De betrokken medewerker tracht de klacht op een bevredigende wijze af te handelen. De klacht wordt besproken met de Locatiecoördinator en deze legt de klacht vast in het (VAT351) *Klachtenregister*.
- b. Is de klacht naar het oordeel van de klager niet op bevredigende wijze afgehandeld, dan kan de klacht voorgelegd worden aan de interne klachtencommissie van Villa Abel. De melding van de klacht dient schriftelijk ingediend te worden, per post en/of per mail. Binnen 3 werkdagen, na ontvangst klacht, neemt de interne klachtencommissie van Villa Abel contact op met de klager.
- c. De interne klachtencommissie volgt in deze een tweesporenbeleid. Enerzijds wordt er - met toestemming van de klager - een plan opgesteld over de wijze waarop Villa Abel het contact met en het vertrouwen van de klager kan herstellen. Anderzijds tracht de interne klachtencommissie van Villa Abel in samenwerking met de klager en betrokken medewerker, en volgens het principe van hoor en wederhoor, tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen. Mocht dat laatste niet mogelijk zijn, dan zal de interne klachtencommissie van Villa Abel haar oordeel uitspreken en dat schriftelijk namens het bestuur binnen 14 dagen aan de klager laten weten.
- d. Voor de betrokken medewerker die geconfronteerd wordt met een klacht wordt de wijze, waarop die medewerker bij de gehele procedure is betrokken wordt, vastgelegd in het plan, als in punt 7.c. Dit geldt zowel voor de interne als voor de externe procedure.

De klager kan tijdens deze interne procedure diens klacht op elk moment extern in behandeling geven. Hiervan stelt de klager de interne klachtencommissie op de hoogte. De interne klachtencommissie staakt op dat moment haar werkzaamheden.

Klachtenregeling Stichting Villa Abel

Spelregels interne klachtenprocedure

- Als een medewerker verwacht dat een gebruiker een klacht in gaat dienen, licht die direct de Locatiecoördinator in, mocht het een klacht aan het adres van de Locatiecoördinator betreffen, dan wordt de Directeur/bestuurder van Villa Abel ingelicht en mocht het een klacht aan het adres van de Directeur/bestuurder betreffen, dan wordt de interne klachtencommissie en de Raad van Toezicht van Villa Abel ingelicht;
- Na het ontvangen van een schriftelijk klacht, licht de medewerker ofwel de Locatiecoördinator de interne klachtencommissie van Villa Abel in;
- De interne klachtencommissie van Villa Abel informeert de medewerker over de stappen die vervolgens genomen worden. De medewerker wordt in de gelegenheid gesteld diens reactie op de klacht te geven;
- De interne klachtencommissie van Villa Abel bekijkt of in deze fase ook andere collegae ingelicht (moeten) worden over de ingediende klacht;
- Als interne klachtencommissie van Villa Abel contact heeft gehad met de klager informeert zij de betrokken medewerker schriftelijk;
- Als de klachtencommissie van Villa Abel een schriftelijke reactie aan de klager stuurt, ontvangt de medewerker een kopie;
- De interne klachtencommissie van Villa Abel en de medewerker sluiten in een gesprek het traject af. De interne klachtencommissie van Villa Abel bepaalt, na overleg met de medewerker, of er iets van de klachtenprocedure wordt opgenomen in diens personeelsdossier en of andere collega's geïnformeerd worden over de uitkomst van de klachtenprocedure. De privacy van zowel de medewerkers als de klager is hierbij van cruciaal belang;
- Alle schriftelijke communicatie wordt veilig en gedocumenteerd bewaard;
- De interne klachtencommissie van Villa Abel doet aanbevelingen voor verbetering(en) binnen de organisatie aan de Directeur/bestuurder en wanneer de Raad van Toezicht reeds is geïnformeerd ook aan de Raad van Toezicht
- Tijdens de hele procedure en twee maanden na afsluiting van de procedure is er namens de organisatie door de interne klachtencommissie van Villa Abel aandacht voor de betreffende begeleider hoe deze met de klacht omgaat.
- Klachten worden geregistreerd in het jaarverslag van Villa Abel.

10. De externe procedure naar aanleiding van een klacht

Mocht de klager het niet eens zijn met de uitspraak die de interne klachtencommissie van Villa Abel heeft geformuleerd of wil de klager diens klacht extern indienen, dan kan die de klacht aanmelden bij Klachtenportaal Zorg. Dit kan op 3 manieren:

1. Via de website www.klachtenportaalzorg.nl: vul het formulier klacht indienen in;
2. Contact via de e-mail is: info@klachtenportaalzorg.nl;
3. Schriftelijk door de klacht te sturen naar Westerstraat 117, 1601 AD Enkhuzen.

Ook voor het stellen van vragen kan de klager contact opnemen met Klachtenportaal Zorg.

Procedure Klachtenportaal Zorg

- a. Ontvangst klacht;
- b. Eerste beoordeling klacht door Klachten functionaris Klachtenportaal Zorg;
- c. De klacht word geregistreerd en in behandeling genomen;
- d. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht;
- e. Binnen vijf werkdagen neemt Klachtenportaal Zorg telefonisch of per e-mail contact op met de klager;
- f. Afhankelijk van de complexiteit kiest het Klachtenportaal Zorg voor bemiddeling of directe voordracht voor de klachtencommissie;
- g. Indien de klager wenst dat de klacht voorgedragen wordt voor de klachtencommissie wordt dat verzoek ingewilligd;



Klachtenregeling Stichting Villa Abel

- h. Bij de keuze voor bemiddeling wordt de begeleider van Villa Abel op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt die de mogelijkheid diens kant van het verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing;
- i. De klager wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de begeleider van Villa Abel;
- j. Als de klager tevreden is met het resultaat is de klacht afgehandeld;
- k. Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht, komt het tot een zitting bij de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg;
- l. De klachtencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding;
- m. De klacht is afgehandeld.

Binnen 4 maanden moet de klacht zijn afgehandeld. De klacht wordt met het proces tot oplossing gerapporteerd, geanonimiseerd in een jaarverslag gepubliceerd en ingediend bij IGZ. De privacy van zowel klager als de aangeklaagde wordt gewaarborgd.