

Klachtenregeling Behandelcentrum Villa Verbinding

Doel

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van behandeling van klachten binnen het behandelcentrum van Villa Verbinding. Door deze structurering dienen klachten van cliënten zodanig te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

-de cliënt zo goed als mogelijk tevreden wordt gesteld en de behandelrelatie waar mogelijk wordt hersteld.

-herhaling van de klacht wordt voorkomen.

Werkwijze

De behandelaren van Villa Verbinding streven voortdurend naar een zo goed mogelijke samenwerking en vragen doorlopend naar feedback over de behandeling en therapeutische relatie.

Mocht er onverhoopt sprake zijn van ongenoegen of een klacht nodigen wij cliënten uit om dit eerst te bespreken met de betrokken behandelaar. Samen zullen we op zoek gaan naar een passende oplossing en herstel van de behandelrelatie.

In uiterste gevallen kan het gebeuren dat cliënten niet met de behandelaar tot overeenstemming kunnen komen. In dat geval kunnen cliënten een email sturen naar welkom@villa-verbinding.nl om contact op te nemen met de klachten coördinator. We trachten elke klacht naar tevredenheid op te lossen. Mocht ook deze weg helaas niet leiden tot een gewenste oplossing dan kunnen cliënten en de betreffende medewerker zich wenden tot een klachtenfunctionaris. Dit is voor cliënten kosteloos. Uw behandelaar laat u weten tot welke klachtenfunctionaris u zich kan wenden. De klachtenfunctionaris zal ondersteunen en bemiddelen bij het vinden van een geschikte oplossing. Mocht ondersteuning van de klachtenfunctionaris niet afdoende zijn, kan een beroep gedaan worden op de geschillencommissie na het indienen van een schriftelijke klacht. Iedere behandelaar van Villa Verbinding is aangesloten bij een geschillencommissie die zich zal buigen over de klacht. De geschillencommissie zal een bindende uitspraak doen.

Villa verbinding baseert haar klachtenprocedure op de vereisten vanuit de Jeugdwet en hanteert het Model Klachtenregeling Wkkgz, Jeugdwet, BopZ.

Dit betekent o.a. dat:

- Villa Verbinding een klachtencommissie heeft, die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling;
- Binnen 5 dagen na de ontvangst van de klacht contact opgenomen wordt met de klager;
- Behandeling en beoordeling van de klachten conform regelgeving gebeurt. Hierbij rekening houden met de eisen over geheimhouding en registratie van de klacht (bewaartermijn 2 jaar, niet in cliëntdossier);
- De klachtencommissie binnen een in de regeling vastgelegde termijn na indiening van de klacht de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stelt van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
- In de procedure is gewaarborgd dat de klager en degene over wie is geklaagd door de klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
- Ook is gewaarborgd dat de klager en degene over wie is geklaagd zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan.
- De opvolging van klachten binnen de praktijk gebeurt door evt. klachten minstens 4 maal per jaar te agenderen en door jaarlijks de klacht te evalueren. Tijdens deze bespreking wordt genotuleerd en hieruit volgen actiepunten/ afspraken die een volgend overleg terug zullen komen. Naast de geldende klachtenprocedure, klachtencommissie, klachtenfunctionaris zijn de medewerkers lid van beroepsvereniging als NIP, NVO, NVRG, en geregistreerd BIG of SKJ. Hiermee verbinden we ons aan de beroepscode en van het toepassing zijnde klachtenprotocol van deze beroepsverenigingen.