



# Klachtenregeling

Positief Welzijn Consulting & Begeleiding

**Datum:** 1-09-2024  
**Classificatie:** Vertrouwelijk  
**Versie:** 1.0  
**Auteur:** Jassim Chikri & Adam Hadi

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Klachtenregeling .....	3
Klachtenprocedure .....	3
Indienen van een klacht .....	3
Technische en beroepsbekwaamheid.....	4
Interne afhandeling van de klacht .....	4
Klachttermijn .....	5
Externe geschilleninstantie .....	5
Vertrouwelijkheid en privacy .....	6
Inzage en bewaartermijn .....	6
Leren van klachten.....	6
Vragen en contact .....	7
Documenteigenschappen.....	8
Historie .....	8
Goedkeuring .....	8

## Klachtenregeling

Het doel van POSITIEF WELZIJN is om cliënten gepersonaliseerde zorg te bieden, zodat hun kwaliteit van leven aanzienlijk verbetert. Hoewel POSITIEF WELZIJN zich inzet voor de hoogste kwaliteit van zorg, kunnen er situaties ontstaan waarin cliënten, familieleden of vertegenwoordigers ontevreden zijn over de geleverde zorg of de werkwijze van de organisatie. Deze klachtenregeling biedt uitgebreide informatie over hoe klachten kunnen worden ingediend en hoe ze zorgvuldig worden afgehandeld.

---

## Klachtenprocedure

Een klacht kan betrekking hebben op verschillende aspecten van de zorg, zoals:

- De bejegening door de zorgverlener;
- De kwaliteit van de geboden zorg of ondersteuning;
- De beschikbaarheid of bereikbaarheid van zorg;
- De administratie of financiële afhandeling van de zorg;
- Communicatie met zorgverleners of het management.

Cliënten, familieleden of vertegenwoordigers kunnen op elk moment een klacht indienen. POSITIEF WELZIJN streeft ernaar om alle klachten zorgvuldig en op een respectvolle manier te behandelen, waarbij het belang van de cliënt voorop staat. De organisatie erkent dat klachten waardevolle feedback vormen, die wordt gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.

---

## Indienen van een klacht

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend, afhankelijk van de voorkeur van de cliënt of diens vertegenwoordiger:

1. **Schriftelijk:** U kunt uw klacht schriftelijk indienen door deze te sturen naar POSITIEF WELZIJN, t.a.v. de Klachtenfunctionaris, op het adres Parijsboulevard 209, 3541 CS Utrecht.
2. **Digitaal:** Klachten kunnen eenvoudig worden ingediend via het online klachtenformulier op de website van POSITIEF WELZIJN. Daarnaast kan een klacht per e-mail worden verstuurd naar [klachten@positiefwelzijn.nl](mailto:klachten@positiefwelzijn.nl).

3. **Mondeling:** U kunt uw klacht ook persoonlijk of telefonisch doorgeven via het algemene telefoonnummer (085 760 4416). In dat geval zal de klachtenfunctionaris een afspraak maken voor een persoonlijk gesprek om de klacht te bespreken.

Wanneer een klacht wordt ingediend, zal de klachtenfunctionaris een ontvangstbevestiging sturen en uitleg geven over de verdere procedure. De klachtenfunctionaris is beschikbaar om ondersteuning te bieden bij het opstellen van de klacht en zorgt ervoor dat de klacht op een neutrale en vertrouwelijke manier wordt behandeld.

---

## Technische en beroepsbekwaamheid

POSITIEF WELZIJN voldoet aan alle wettelijke verplichtingen ten aanzien van vertrouwenswerk en klachtenbeleid, zoals vastgelegd in de Wmo, Jeugdwet en het Uitvoeringsbesluit Jeugdwet. De organisatie informeert haar cliënten actief over hun rechten en de beschikbare vertrouwenspersonen. Indien gewenst, kunnen cliënten gebruik maken van de ondersteuning van een onafhankelijke vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld bij het indienen van een klacht of bij conflicten in de zorgrelatie.

De vertrouwenspersoon biedt begeleiding en advies aan cliënten die ontevreden zijn over de zorg, en helpt bij het verduidelijken van problemen of bij het opstellen van een formele klacht. Cliënten worden regelmatig geïnformeerd over hun recht om een klacht in te dienen en over de procedure die daarbij gevolgd moet worden.

---

## Interne afhandeling van de klacht

Zodra de klacht is ontvangen, wordt deze door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen. De klachtenfunctionaris zal de volgende stappen ondernemen:

1. **Klachtverkenning:** In deze fase wordt de klacht onderzocht door in gesprek te gaan met de klachtindiener, eventuele betrokkenen en de zorgverlener. Dit onderzoek is bedoeld om de aard van de klacht goed te begrijpen en mogelijke oorzaken te identificeren.
2. **Bemiddeling:** In gevallen waarin dat mogelijk is, zal de klachtenfunctionaris proberen te bemiddelen tussen de klachtindiener en de zorgverlener om tot een gezamenlijke oplossing te komen.

3. **Oplossingsvoorstel:** Op basis van de gesprekken en het onderzoek zal de klachtenfunctionaris een oplossingsvoorstel doen. Dit kan variëren van een aanpassing in de zorgverlening tot een formele schriftelijke reactie van POSITIEF WELZIJN.
4. **Terugkoppeling aan de cliënt:** De klachtindiener wordt op de hoogte gehouden van de voortgang en zal een schriftelijke terugkoppeling ontvangen over de uitkomst van de klacht. Indien nodig, wordt er ook een persoonlijk gesprek ingepland om de oplossing toe te lichten.

---

## Klachttermijn

POSITIEF WELZIJN streeft ernaar om klachten zo snel mogelijk af te handelen. De wettelijke termijn voor het oplossen van een klacht is maximaal 6 weken. In sommige gevallen kan deze termijn worden verlengd met maximaal 4 weken, bijvoorbeeld wanneer verder onderzoek nodig is of er sprake is van ingewikkelde omstandigheden. De klachtindiener wordt in dat geval tijdig op de hoogte gebracht van de vertraging en de redenen hiervoor.

Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, zal de klachtenfunctionaris het dossier sluiten en de betrokkenen hiervan op de hoogte stellen.

---

## Externe geschilleninstantie

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid van de cliënt is afgehandeld, kan de klacht worden voorgelegd aan een externe, onafhankelijke geschilleninstantie. POSITIEF WELZIJN is aangesloten bij een erkende geschillencommissie, zoals vereist door de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze instantie zal de klacht verder beoordelen en een bindende uitspraak doen. De geschilleninstantie biedt zowel de cliënt als de zorgverlener de mogelijkheid om hun standpunten toe te lichten, waarna een beslissing wordt genomen.

Indien de klacht wordt doorverwezen naar de geschilleninstantie, krijgt de klachtindiener gedetailleerde informatie over de procedure, inclusief de termijn waarbinnen een uitspraak zal worden gedaan.

## Vertrouwelijkheid en privacy

Het indienen en behandelen van klachten geschiedt altijd met respect voor de vertrouwelijkheid van alle betrokkenen. POSITIEF WELZIJN hanteert strikte richtlijnen om de privacy van zowel de cliënt als de zorgverlener te waarborgen. Persoonsgegevens worden alleen gebruikt voor de afhandeling van de klacht en worden niet gedeeld met derden zonder uitdrukkelijke toestemming, tenzij dit wettelijk verplicht is.

Alle gegevens met betrekking tot de klacht worden bewaard in een afgeschermd systeem en zijn alleen toegankelijk voor de klachtenfunctionaris en eventuele betrokkenen die noodzakelijk zijn voor de afhandeling van de klacht.

---

## Inzage en bewaartermijn

Klachten en de bijbehorende documentatie worden gedurende vijf jaar bewaard, conform de geldende wettelijke bewaarplicht. Cliënten hebben het recht om inzage te vragen in hun klachtendossier en om een kopie van de dossierstukken te ontvangen.

---

## Leren van klachten

POSITIEF WELZIJN beschouwt klachten als waardevolle leermomenten. Alle klachten worden geanalyseerd om te achterhalen waar verbeteringen kunnen worden doorgevoerd in de zorgverlening. Indien een klacht aanleiding geeft tot structurele verbeteringen, zal dit worden opgenomen in het kwaliteitsplan van de organisatie. POSITIEF WELZIJN werkt continu aan het verbeteren van zorgprocessen en hecht veel waarde aan de feedback van cliënten.

## Vragen en contact

Voor meer informatie over het indienen van een klacht of voor algemene vragen over de klachtenregeling kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van POSITIEF WELZIJN via:

### **POSITIEF WELZIJN**

Eertse Muntmeestersplein 317

3541 GB Utrecht

Telefoonnummer: 030-3403537

E-mail: [info@positiefwelzijn.nl](mailto:info@positiefwelzijn.nl)

## Documenteigenschappen

**Datum:** 1 september 2024

**Versie:** 1.0

## Historie

Versie	Datum	Wijzigingen	Door
1.0	1-09-2024	Definitief (in gebruik name)	Jassim Chikri

## Goedkeuring

Dit document heeft de volgende goedkeuringen nodig.

Versie	Datum	Wie	Accordering
1.0	1-09-2024	Directie	Akkoord, origineel (versie 1.0) ondertekend door Jassim Chikri. Akkoord, origineel (versie 1.0) ondertekend door Adam Hadi