

## **Klachtenreglement YoungForce**

### **Doel van dit reglement**

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van informele klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

### **Toepassingsgebied**

Dit reglement is van toepassing op medewerkers, cliënten en vertegenwoordigers, hierna te noemen personen.

Indien een persoon ontevreden is of zich benadeeld voelt, dan wel klachten verneemt van een cliënt, vertegenwoordiger of anderzijds een samenwerkingspartner, dan kan de persoon deze klacht melden. De melding wordt aangegeven bij de directie.

Een informele klacht is een schriftelijke melding (per brief, het formulier of e-mail) door een persoon over de ontevredenheid met betrekking tot de organisatiestructuur, beleid, werkzaamheden, verzuimbeleid, werkbelasting etc. van YoungForce.

## **Informele Klacht**

### **Procedure**

1. Ontvangst en registratie van de klacht.

- De schriftelijke melding van een klacht wordt door de ontvanger onmiddellijk voorzien van een ontvangst datum.
- De klacht wordt geregistreerd op het klachten formulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage aan het formulier gevoegd.

2. Behandeling.

- Uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht is er vanuit de directie of coördinator een terugkoppeling naar de persoon.
- Na aanleiding hiervan zal een gesprek plaats vinden tussen de persoon en de coördinator en/of directie op te zoeken naar een oplossing van de klacht.
- Binnen het team wordt de klacht besproken en zal er gekeken worden welke aanpassingen er nodig zijn zodat de oplossing doorgevoerd kan worden.

3. Corrigerende maatregelen.

- Bij klachten die gegrond worden geacht, volgen corrigerende maatregelen binnen YoungForce.
- Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid bepaalt de directie wat een passende oplossing/maatregel is om de klacht weg te nemen.
- Wanneer de persoon niet tevreden is met het aanbod, en de partijen er niet samen uitkomen kan de persoon zich richten tot de officiële klachtenprocedure.

4. Preventieve maatregelen.

- Er wordt in teamverband besloten of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. De taak hiertoe wordt neergelegd bij diegene die effectief de verbeteringen kan doorvoeren.

5. Afhandeling en terugmelding.

- Na afhandeling wordt het ingevulde klachtenformulier gearchiveerd. Deze wordt meegenomen in de jaarlijkse organisatie beoordeling.

#### 6. Rapportage.

- YoungForce analyseert elk jaar de klachten, dit geeft inzicht in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten.
- YoungForce beoordeelt of er trends zichtbaar zijn en of de (preventieve) corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en verbetering.

#### 7. Evaluatie.

- De inhoud en preventieve acties voortkomend uit de klachten worden geëvalueerd in het kader van de zelfevaluatie van YoungForce en de betrokken medewerkers.



## **Klachtenportaal Zorg Formele klacht**

Als de interne klachtenprocedure niet geleid heeft tot het gewenste resultaat dan is er ook een mogelijkheid om een klacht in te dienen via een onafhankelijke klachtenregeling. YoungForce is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, dit is een onafhankelijk orgaan dat klachten behandelt die worden ingediend over de geleverde zorg van een Zorgaanbieder die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

Bij het indienen van een klacht heeft de persoon een naam, lidmaatschapsnummer en website nodig van Klachtenportaal Zorg.

Naam: YoungForce

Lidmaatschapsnummer: ID 1964

Een klacht kan bij Klachtenportaal Zorg worden ingediend via:

- De site <http://klachtenportaalzorg.nl> via het klachtenformulier.
- Contact via de mail: [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl).
- Schriftelijk, door de klacht te sturen aan: Klachtenportaal Zorg, Westerstraat 117, 1601 AD, Enkhuizen.

### **Procedure via Klachtenportaal Zorg:**

De procedure volgens de Wkkgz ziet er als volgt uit:

1. Ontvangst klacht.
2. Eerste beoordeling klacht door Klachtenfunctionaris Klachtenportaal Zorg.
3. De klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen.
4. De persoon ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht.
5. Binnen vijf werkdagen neemt Klachtenportaal Zorg per e-mail of telefonisch contact op met de persoon.
6. Afhankelijk van de complexiteit kiest het Klachtenportaal Zorg voor bemiddeling of directe voordracht aan de klachtencommissie.
7. Indien de persoon wenst dat de klacht voorgedragen wordt aan de klachtencommissie, wordt dat verzoek ingewilligd.
8. Bij de keuze voor bemiddeling wordt de zorgverlener op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt hij/zij de mogelijkheid verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing.
9. De persoon wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de zorgverlener.
10. Als de persoon tevreden is met het resultaat, is de klacht afgehandeld.
11. Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht, komt het tot een zitting bij de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg.
12. De klachtencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/ of schadevergoeding.
13. De klacht is afgehandeld.

### **Duur klachtenafhandeling**

Binnen vier maanden moet de klacht zijn afgehandeld.

### **Rapportage en verantwoording**

De klacht wordt vanaf het proces tot de oplossing gerapporteerd, in een jaarverslag gepubliceerd en ingediend bij de IGZ.

### **Privacy**

Privacy van zowel de indiener van de klacht als de beklagde blijft gewaarborgd.