

## Klachtenregeling

Wij doen onze uiterste best om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat je niet tevreden bent over ons of onze dienstverlening. Dat willen we graag weten, zodat we ervan kunnen leren en verbeteringen kunnen doorvoeren.

Klachten kunnen over van alles gaan: over slecht eten, een gebrekkig gebouw, over huisgenoten, maar ook over iets wat de volwassenen en medewerkers doen, of niet doen. Een klacht gaat dus over iets waarvan jij vindt dat het niet goed is en waarvan jij last hebt. Wij doen ons werk zo goed mogelijk, toch kan er soms iets misgaan. Hier willen we van leren, en daarom hebben we geregeld dat je met je klacht bij deskundige hulp terecht komt.

Het beste is om dan eerst over jouw klacht/knelpunt/probleem te praten met de betrokken personen. Wanneer je dat niet kunt of wilt, kun je contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Bij Villa Maria is voor de kinderen en jeugdigen een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Die kan jou helpen en advies geven. Samen zoeken jullie naar een oplossing. Lukt dat niet, dan kan de vertrouwenspersoon je helpen bij het indienen van een formele klacht. Een gesprek met de vertrouwenspersoon is niet verplicht. Je kunt ook direct een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Hoe dien je een klacht in?

Je kan je klacht indienen via: <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/>

Denk eraan om in je gegevens achter te laten:

- Hoe je heet, je voornaam en achternaam;
- Jouw e-mailadres;
- Telefoonnummer;
- Of je bij Villa Maria woont of dat je ouder/pleegouder/verzorger bent van een kind of jongere van Villa Maria.

Beschrijf daarna wat je klacht is en over wie het gaat. Hoe duidelijker het je lukt je klacht te beschrijven, hoe makkelijker het voor de KlachtenPortaal Zorg wordt om je verder te helpen. De klacht wordt rechtstreeks door de KlachtenPortaal Zorg ontvangen.

### 1. Vertrouwenspersonen

Onze vertrouwenspersonen zijn van de Jeugdstem (voorheen: het landelijke Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)). Je kunt Jeugdstem op verschillende manieren bereiken:

- Telefoon: 088 555 1000. Je kunt ons bellen op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur.
- Via de online chat via de website: <https://jeugdstem.nl/>

De chat is doorgaans geopend van maandag t/m donderdag van 16:00-20:00 uur en op vrijdag van 15:00-17:00 uur. Je mag altijd samen tot een oplossing te komen. Lukt dat niet of wil je dat niet? Dan kun je de direct klachtencommissie benaderen.