

Algemene Voorwaarden cliënten Villa-Positiva

Villa~Positiva zelf is geen zorginstelling. We bieden advies en bemiddeling en hebben online zelfhulpprogramma's beschikbaar op allerlei thema's. Omdat we wel werken met persoonlijke gegevens en bovendien veel samenwerken met zorginstellingen werken we wel met de wetten en regels die in de zorg gelden. Verder hebben we ook een aantal interne afspraken. In deze algemene voorwaarden lees je de hoofdlijnen. Onderliggende documenten vind je onder 'formele zaken' op de site.

Informatie voor de start

Bij de aanmelding geef je akkoord op deze Algemene Voorwaarden. Als je, na de kennismaking, gebruik maakt van de diensten van Villa~Positiva leggen we de afspraken vast in een overeenkomst die je digitaal tekent.

Privacy, informatie-uitwisseling & dossiers

Het allerbelangrijkste bij het delen van inhoudelijke informatie met anderen, is dat dit niet zonder jouw uitdrukkelijke toestemming gebeurt en dat we de gedeelde informatie bij ons intern beperken tot wat nodig is. Wij leggen informatie vast in ons digitale, beveiligde dossier. Hoofddoel hierbij is natuurlijk dat we zo goed mogelijke advies kunnen geven. In de [privacyverklaring](#) kun je verdere details vinden.

Samenwerken vanuit respect

Wij werken met open vizier samen met alle betrokkenen rondom de cliënt. Wij respecteren de culturele achtergrond, levensovertuiging, religie, normen, waarden en keuzes van onze cliënten. Wij stellen ons gelijkwaardig op en sluiten aan bij de wensen en grenzen van onze cliënten. Andersom verwachten wij dat ook van onze cliënten. Wij accepteren geen enkele vorm van discriminatie, bedreiging of geweld.

Klachtenregeling

Overall waar mensen werken worden fouten gemaakt en ook wij vormen daarop helaas geen uitzondering. Met onvrede of een klacht kan je terecht bij je eigen contactpersoon. Als je er samen niet uitkomt, is een gesprek met de leidinggevende of een andere bemiddelaar een volgende stap. Als de situatie niet naar tevredenheid opgelost wordt, kan je je wenden tot de externe, onafhankelijke klachtencommissie die wij samen met een aantal zorginstellingen hebben. In het [klachtreglement](#) kun je lezen hoe dit precies werkt.

Vertrouwenspersoon

Als je een vraag of probleem hebt en daarmee niet terecht kunt of wilt bij jouw contactpersoon, dan kun je terecht bij de onafhankelijke vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon bespreekt samen met jou het probleem, en geeft advies over mogelijke acties. Ook kan de vertrouwenspersoon bemiddelen in lastige situaties. Je kunt direct contact opnemen via vertrouwenspersoon@villa-positiva.nl

Veiligheid voorop

Onze medewerkers doen er, samen met betrokkenen, alles aan om een veilige situatie voor cliënten en de omgeving te realiseren. Als de veiligheid niet langer gegarandeerd kan worden zullen wij actie ondernemen, zelfs als onze cliënt dat niet wil. In ernstige situaties doen wij, op basis van de wet- en regelgeving, een melding bij de politie en/of een (gemeentelijk) meldpunt. Ook in die situaties trekken wij ons niet terug. Wij houden contact. Wij veroordelen niet en weten dat het mensen in een bepaalde periode of fase soms niet goed lukt om goed voor zichzelf of elkaar te blijven zorgen.

Bereikbaarheid

Wij zijn geen crisisdienst. Bij crisis bel je de huisarts of 112. Wij zijn wel, ook buiten kantooruren, bereikbaar voor acute situaties van bij ons ingeschreven cliënten. Wij gaan ervan uit dat je alleen belt als het absoluut noodzakelijk is. Als je inspreekt op ons crisistelefoonnummer bellen wij binnen 8 uur terug. In de regel neemt je eigen contactpersoon contact met je op. Samen kijken we dan wat er moet gebeuren.

Jouw mening telt

Wij werken voortdurend aan de verbetering van de dienstverlening en willen daarom graag weten wat je vindt van onze werkwijze en de onderlinge samenwerking. Daarom meten wij de ervaringen van onze cliënten. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat cliënten in een cliëntenraad met ons meedenken over de ontwikkeling en verbetering van onze dienstverlening en zorg. Wil je meedoen in de cliëntenraad? Meld dat dan bij je contactpersoon.

Wij hopen op een prettige samenwerking en een goed resultaat!