

Hendriklaan 7  
3481 VR Harmelen

(0348) 44 24 66  
info@boogh.nl

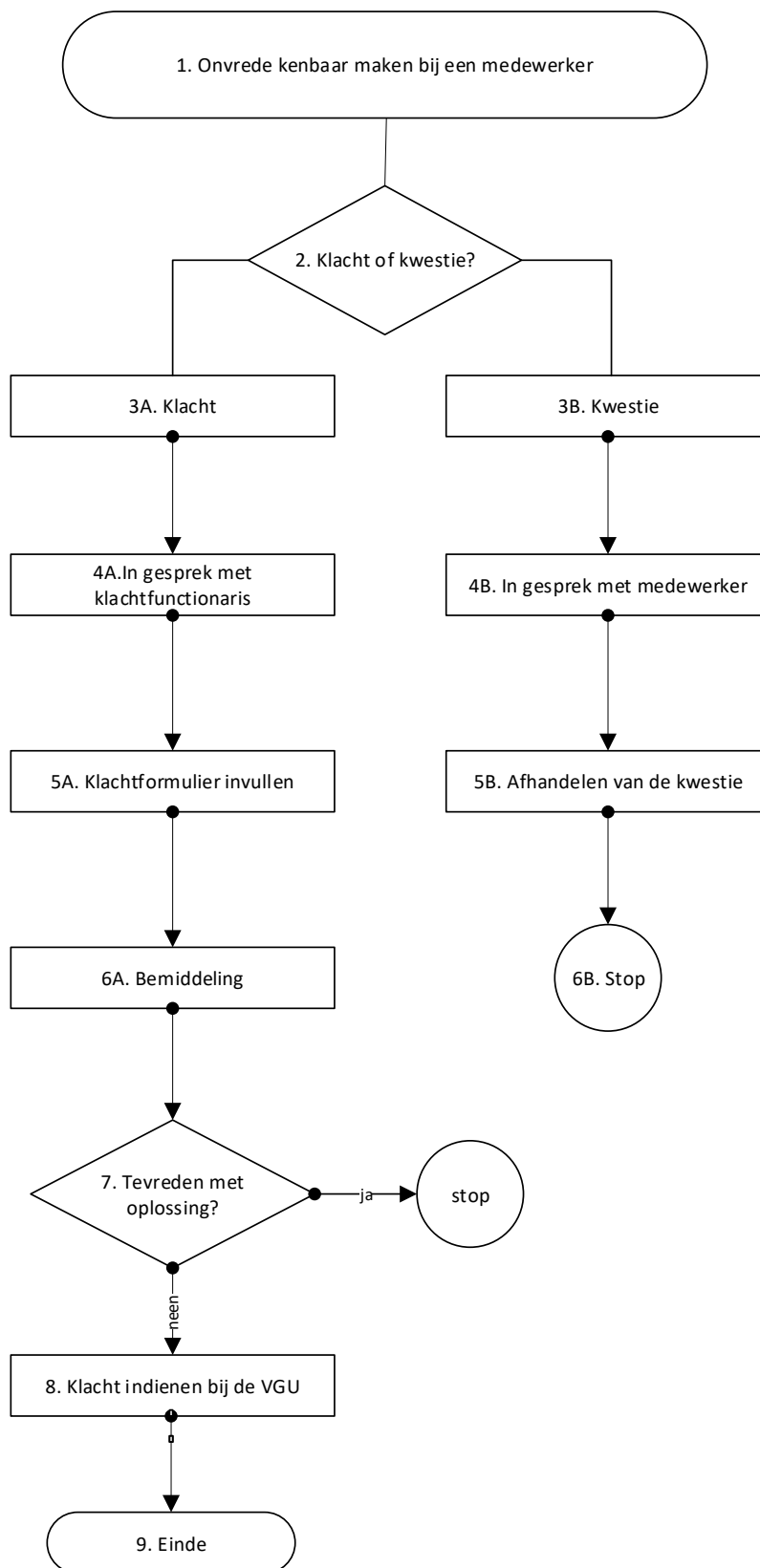
www.boogh.nl  
Kvk 411 77 680



## **Klachtenregeling voor cliënten van Boogh**

Versie: 2.0  
Evaluatie: 7 februari 2020  
Verantwoordelijke: Adviseur kwaliteit

## Stroomschema interne klachtenprocedure



Klachten mbt ongewenste omgangsvormen vallen buiten dit protocol.

1. Onvrede afhandelen met degene tegen wie de onvrede is gericht. Wanneer dit niet tot de oplossing van de onvrede leidt kan er een kwestie of klacht ingediend worden.

2. Een kwestie of klacht persoonlijk, telefonisch of schriftelijk melden bij een medewerker of via de klachtenbus.

3A. Voor het indienen van een klacht verwijst de medewerker de klager door naar de klachtenfunctionaris van Boogh.  
3B. Kwesties gaan over ontevredenheid en wordt op de locatie met de medewerker besproken.

4A. De onafhankelijke klachtenfunctionaris uit een andere regio ondersteunt en adviseert de klager.  
4B. De kwestie wordt op de eigen locatie opgelost

5A. Een klachtenfunctionaris ondersteunt de klager bij het invullen van het klachtenregistratieformulier en het afhandelen van de klacht.  
5B. Door de medewerker wordt aangegeven hoe de afhandeling plaatsvindt.

6A. De klachtenfunctionaris vervult een actieve rol in de bemiddeling tussen de klager en degene tegen wie de klacht is ingediend.

7. Wanneer de bemiddeling binnen de organisatie niet geslaagd is, wordt de klacht door de klager voorgelegd aan de onafhankelijke externe klachtencommissie van de Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht (VGU).

8. De externe klachtencommissie van de VGU doet onafhankelijk onderzoek naar de klacht en doet hierover een uitspraak.

9. Klachten worden twee jaar bewaard. De klacht wordt na afhandeling geanalyseerd en geregistreerd in het jaarverslag.

## **Klachtenregeling voor cliënten van Boogh**

### **Inleiding**

Boogh doet er alles aan om de dienstverlening goed uit te voeren. Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent, of dat u een conflict heeft met iemand. Als een goed gesprek met bijvoorbeeld een medewerker of de regiomanager van Boogh de onvrede niet wegneemt kunt u een kwestie aankaarten of een klacht indienen. Deze klachtenregeling bevat informatie over de interne klachtenprocedure van Boogh en geeft in hoofdlijnen aan wat u kunt doen om een kwestie of klacht te melden.

### **Kwestie of klacht**

Een kwestie kan gaan over allerlei ontevredenheden en wordt op de eigen locatie opgelost, zonder hierbij een officiële klachtenprocedure te doorlopen. Een klacht wordt afgehandeld volgens de officiële klachtenprocedure en wordt tevens vermeld op stichtingsniveau en in het jaarverslag. Door kwesties te melden en serieus te nemen, kunnen klachten veelal voorkomen worden. De kwestie of klacht kan onder andere betrekking hebben op:

- de kwaliteit van de dienstverlening
- de bejegening
- gebruikte materialen
- het gebouw
- het vervoer
- organisatorische aspecten
- financiële aspecten.

### **Doel van de klachtenregeling**

De klachtenregeling heeft tot doel:

- het wegnemen van onvrede
- het herstellen van de relatie tussen u en de organisatie of de persoon op wie de klacht zich richt.
- zo nodig aanpassen van de werkwijze om herhaling van de situatie te voorkomen en de dienstverlening te verbeteren.

### **Uitgangspunten**

Bij de behandeling van een kwestie of klacht wordt vertrouwelijkheid gegarandeerd. Het melden van een kwestie of klacht zal op geen enkele wijze de bejegening of uw positie beïnvloeden. U bepaalt zelf gedurende het hele proces het verdere verloop. Van dit uitgangspunt wordt alleen afgeweken wanneer het strafrechtelijke zaken betreft.

### **Interne opvang en bemiddeling van kwesties en klachten**

Het uitgangspunt bij de interne opvang en bemiddeling is dat de onvrede in eerste instantie afgehandeld wordt met degene tegen wie de onvrede is gericht. Wanneer dit niet tot de oplossing van het probleem leidt, of wanneer u niet rechtstreeks in gesprek wilt of kunt met de betrokkene, kunt u uw kwestie of klacht op verschillende manieren naar voren brengen:

- bij een medewerker van uw eigen keuze die werkzaam is bij Boogh
- bij de (regio)manager
- bij de klachtenfunctionaris
- bij een cliëntvertrouwenspersoon
- via de website van Boogh

U kunt een kwestie of klacht persoonlijk, telefonisch of schriftelijk melden bij een van bovenstaande personen. In de activiteitscentra zijn tevens klachtenbussen aanwezig. Als u een officiële klacht in wilt dienen verwijst de medewerker u door naar de

klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris ondersteunt u bij het invullen van het klachtenregistratieformulier en afhandelen van de klacht. Indien relevant ontvangt u informatie over de rol van cliëntvertrouwenspersonen en externe klachtenregeling.

Bij de melding van een kwestie wordt door degene tot wie u zich gericht heeft bepaald hoe de afhandeling zal plaatsvinden. Indien gewenst gebeurt de melding en afhandeling anoniem.

Indien u een formele interne klacht wilt indienen, wordt door de klachtenfunctionaris, uit een andere regio dan waar de klacht afkomstig is, ondersteuning en advies aangeboden. Samen wordt met u een klachtenregistratieformulier ingevuld. Hierop wordt de gehele afhandeling van de klacht beschreven.

Klachten of ontevredenheid gemeld door uw familie of verwanten over de dienstverlening worden met u besproken. Indien u niet achter de melding staat, wordt de kwestie of klacht niet verder in behandeling genomen. Degene die de klacht of ontevredenheid geuit heeft, kan zich eventueel richten tot de regiomanager.

Klachten over het vervoer of hulpmiddelen worden behandeld door de regiomanager.

### **De klachtenfunctionarissen**

Boogh heeft klachtenfunctionarissen aangesteld. Deze dragen speciaal zorg voor het goed functioneren van de klachtenregeling als geheel. De klachtenfunctionaris kan voor u fungeren als contactpersoon, een klacht in ontvangst nemen en afhandelen en u uitgebreid informeren over de klachtenregeling. De klachtenfunctionaris kan u adviseren en ondersteunen bij de stappen die u wilt ondernemen. Hij of zij kan, wanneer u dit wilt, een actieve rol vervullen in de bemiddeling tussen u en degene tegen wie u een klacht heeft ingediend. Ook kan de klachtenfunctionaris u ondersteunen wanneer u uw klacht wilt voorleggen aan de externe klachtencommissie van de VGU. De klachten worden twee jaar bewaard. U kunt de namen van de klachtenfunctionarissen opvragen bij het centraal bureau van Boogh (telefoonnummer: 085-4014795 of e-mail: info@boogh.nl).

### **De cliëntvertrouwenspersonen**

Bij Boogh zijn cliëntvertrouwenspersonen aangesteld waar u terecht kunt met allerlei zaken over de dienstverlening of over andere cliënten. De cliëntvertrouwenspersoon kan u ondersteunen, adviseren, met u mee denken en zo nodig bijstand verlenen bij het aankaarten van kwesties en klachten. U kunt de namen van de cliëntvertrouwenspersonen opvragen bij het centraal bureau van Boogh (telefoonnummer: 085-4014795 of e-mail: info@boogh.nl).

### **De externe behandeling van een klacht**

Wanneer de bemiddeling binnen de organisatie niet geslaagd is, kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke externe klachtencommissie van de Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht (VGU).

De externe klachtencommissie van de VGU doet onafhankelijk onderzoek naar uw klacht en doet hierover een uitspraak. Als een externe klacht niet kan worden opgelost kan deze klacht schriftelijk worden ingediend bij de Geschillencommissie. Deze commissie doet een bindende uitspraak.

In het Reglement Externe Klachtencommissie VGU zijn de samenstelling en werkwijze van de klachtencommissie en de Geschillencommissie weergegeven. Dit reglement is verkrijgbaar bij het secretariaat van Boogh. Wanneer u dit wenst kan de klachtenfunctionaris of cliëntvertrouwenspersoon u hierover informeren en u ondersteunen.

### **Klachten op het gebied van ongewenste omgangsvormen**

Met een klacht of een probleem op het gebied van ongewenste omgangsvormen kunt u terecht bij de cliëntvertrouwenspersonen. Ongewenste omgangsvormen zijn (seksuele)

intimidatie, seksueel misbruik, agressie, discriminatie en pesten. Voor dergelijke klachten geldt een speciale werkwijze, welke staat omschreven in het protocol 'Ongewenste omgangsvormen, intimidatie en (seksueel) misbruik'. De cliëntvertrouwenspersonen kunnen een luisterend oor bieden en u ondersteunen of adviseren over mogelijk te ondernemen stappen. Het protocol is op te vragen bij cliëntvertrouwenspersonen, klachtenfunctionarissen of het centraal bureau van Boogh.

De externe klachtencommissie van de VGU kan ook benaderd worden wanneer u klachten heeft op het gebied van ongewenste omgangsvormen.

### **Klachten over klachtenfunctionaris of cliëntvertrouwenspersoon**

Als u ontevreden bent over de klachtenfunctionaris of cliëntvertrouwenspersoon kunt u een klacht indienen bij de (regio)manager of directeur-bestuurder.

### **Evaluatie**

De klachtenregeling wordt door de cliëntenraad en de directie elke twee jaar geëvalueerd en zo nodig bijgesteld en/of aangevuld, mits alle partijen hiermee instemmen.

### **Tot slot**

Boogh zal al het mogelijke doen om de klachtenregeling optimaal te laten functioneren, door:

- de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht te brengen van de cliënten die gebruikmaken van de dienstverlening van Boogh;
- een werkklimaat te creëren en in stand te houden waarin op adequate wijze omgegaan wordt met vragen, kwesties en klachten;
- klachtenfunctionarissen en cliëntvertrouwenspersonen aan te stellen met omschreven verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
- een externe klachtencommissie in te stellen en in stand te houden die belast is met de behandeling van klachten. Deze commissie doet jaarlijks (geanonimiseerd) verslag over de klachten die zijn ontvangen. In dit verslag worden tevens structurele tekortkomingen aan de orde gesteld voor zover deze naar voren komen uit individuele klachten