

## **Klachtenregeling cliënten Boogh**

Datum: 1-1-2021

Verantwoordelijke: Adviseur kwaliteit

Evaluatiedatum: 1-1-2024



## Inhoudsopgave

.....	1
1. Inleiding .....	2
2. Uitleg begrippen .....	3
3. Kwestie of klacht .....	5
4. Uiting onvrede .....	5
5. Afhandeling kwestie .....	7
6. Indienen van een klacht .....	7
7. Afhandeling klacht.....	8
8. Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft.....	9
9. Externe behandeling van een klacht.....	9
10. Archivering en bewaartermijn klachtendossier .....	9
11. Geheimhouding.....	9
12. Kosten .....	10
13. Onvoorziene omstandigheden .....	10
14. Vaststelling van de klachtenregeling.....	10

## **1. Inleiding**

Boogh doet er alles aan om de zorg- en dienstverlening naar tevredenheid uit te voeren. Wensen voor veranderingen in de individuele zorg- en dienstverlening kunnen ter sprake worden gebracht bij de evaluatie of zorgplanbespreking met de trajectbegeleider. Veranderwensen in algemene zin kunnen ter sprake worden gebracht bij de cliëntraadplegingen op de locaties. Boogh heeft dit vastgelegd in een medezeggenschapsreglement.

Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent of bijvoorbeeld in conflict komt met iemand. Als een goed gesprek met bijvoorbeeld een medewerker of regiomanager van Boogh de onvrede niet wegneemt kunt u een klacht indienen. Deze klachtenregeling bevat informatie over de interne klachtenregeling. Mocht u ontevreden blijven over de klachtafhandeling dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. Informatie hierover is te vinden in de externe klachtenregeling. Deze is op te vragen bij het secretariaat van Boogh.

## 2. Uitleg begrippen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

Cliënt	Natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Boogh zorgt verleent of verleend heeft, zowel met een indicatie vanuit de Wlz (Wet langdurige zorg) als met een beschikking vanuit de WMO (Wet op de maatschappelijke ondersteuning). Tevens vanuit Zvw (zorgverzekeringswet).
Klant	Persoon die een re-integratietraject volgt via Boogh Arbeidsre-integratie.
Vertegenwoordiger	Persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
Nabestaanden	Echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zussen van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz. (Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg).
Klacht	Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Boogh of door een persoon die voor Boogh werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de bestuurder, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding.
Kwestie	Oftewel een informele klacht. Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Boogh of door een persoon die voor Boogh werkzaam is, bij een medewerker, manager, cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris van Boogh.
Klager	Degene die een klacht indient of kwestie ter sprake brengt.
Aangeklaagde	Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
Bestuurder	De bestuurder van Boogh.
Klachtenfunctionaris	Degene die binnen Boogh belast is met de afhandeling van klachten en kwesties, namens de organisatie.
Interne cliëntvertrouwenspersoon	Degene die binnen Boogh belast is met de begeleiding van de klager. De interne cliëntvertrouwenspersoon adviseert de klager met het indienen van een klacht en het bijstaan van de klager bij het onderzoeken van mogelijkheden om de klacht op te lossen. De

	interne cliëntvertrouwenspersoon is partijdig en ondersteunt de klager indien gewenst bij het gesprek met de klachtenfunctionaris.
Externe cliëntvertrouwenspersoon	Degene die onafhankelijk klagers bijstaat bij kwesties en klachten betreffende onvrijwillige zorg, vallend onder de Wet Zorg en Dwang. De externe cliëntvertrouwenspersoon is niet in dienst van Boogh.
Werknemer	Werknemer van Boogh, waaronder ook uitzendkrachten, vrijwilligers en stagiaires behoren.
Zaakwaarnemer	Een persoon die de belangen van een ander behartigt zonder daartoe bevoegd te zijn. Hiervan is sprake wanneer er geen wettelijk vertegenwoordiger is en de cliënt niet in staat is om iemand te machtigen om namens hem een klacht in te dienen.

Boogh biedt diverse vormen van zorg- en dienstverlening. Hiervoor gelden diverse financieringsstromen en daaraan verbonden verschillende wet- en regelgeving. Deze klachtenregeling is voor iedereen die gebruik maakt van de zorg- en dienstverlening bedoeld. Ook klanten van Boogh Arbeidsre-integratie kunnen gebruik maken van deze klachtenregeling.

Boogh heeft de bewuste keuze gemaakt om geen dwang of onvrijwillige zorg toe te passen, zoals beschreven in de Wet zorg en dwang (WZD). Toch kan het voorkomen dat cliënten dwang ervaren en het niet eens zijn met de verleende zorg- of dienstverlening. De externe cliëntvertrouwenspersoon kan advies geven en staat de klager hierin bij.

### 3. Kwestie of klacht

Een uiting van onvrede (een kwestie) kan onder meer betrekking hebben op:

- de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening
- de bejegening door een medewerker of cliënt
- kwaliteit van de voorzieningen
- bereikbaarheid
- informatievoorziening
- toeleiding naar zorg
- wachttijden
- het vervoer
- verwerking van persoonsgegevens

Boogh vindt het belangrijk om alle kwesties serieus te nemen, zodat klachten voorkomen kunnen worden en we ervan kunnen leren.

### 4. Uiting onvrede

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- de medewerker over wie hij niet tevreden is
- de trajectbegeleider
- de coördinerend begeleider van de regio
- de regiomanager
- de cliëntvertrouwenspersoon
- de klachtenfunctionaris

U bent vrij om zelf te kiezen met wie u van bovenstaande personen het liefst in gesprek gaat. Bij de behandeling van een kwestie of klacht wordt vertrouwelijkheid gegarandeerd. Alleen als u er geen bezwaar tegen heeft worden anderen bij het gesprek betrokken om tot een oplossing te komen. Een terugkoppeling aan het team wordt alleen gegeven als u daarmee akkoord bent en als dit de onvrede weg neemt en/of voorkomt dat onvrede opnieuw ontstaat.

Vanuit Stichting Zorgstem, is een externe cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang bereikbaar. Wanneer u het niet eens bent met de zorg- en dienstverlening die u krijgt, dan kunt u ondersteuning krijgen. U kunt in vertrouwen vrijuit bespreken waar uw onvrede vandaan komt. De externe cliëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk en niet in dienst van Boogh.

Lenny van der Heijden is te bereiken op telefoonnummer 06-40 36 39 91 of per mail [l.vanderheijden@zorgstemvertrouwenspersonen.nl](mailto:l.vanderheijden@zorgstemvertrouwenspersonen.nl).

Boogh heeft twee interne cliëntvertrouwenspersonen in dienst. Zij kunnen u ondersteunen bij kwesties en klachten. De interne cliëntvertrouwenspersoon adviseert over de mogelijkheden bij het komen tot een oplossing. En biedt ondersteuning bij het formuleren van een klacht. De interne cliëntvertrouwenspersoon is partijdig en staat aan uw zijde. De interne cliëntvertrouwenspersoon houdt geen rekening met het belang van de organisatie.

De interne cliëntvertrouwenspersonen zijn:

Karin van Dijk, bereikbaar op telefoonnummer 06-12 37 22 65 of per mail [k.van.dijk@boogh.nl](mailto:k.van.dijk@boogh.nl)

Linda van den Broek, bereikbaar op telefoonnummer 06-57 39 72 25 of per mail [l.van.den.broek@boogh.nl](mailto:l.van.den.broek@boogh.nl)

De klachtenfunctionaris neemt kwesties en klachten namens de organisatie in behandeling. De klachtenfunctionaris onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing te komen en de onvrede weg te nemen. Waarbij zowel rekening wordt gehouden met het uw belang als met het belang van de organisatie.

De klachtenfunctionaris is:

Yolanda van de Water, bereikbaar op telefoonnummer 06-12 22 94 95 of per mail

[y.van.de.water@boogh.nl](mailto:y.van.de.water@boogh.nl)

## 5. Afhandeling kwestie

Bij de melding van een kwestie wordt door degene tot wie u zich richt de kwestie met u doorgesproken en met u afgestemd hoe en wanneer de verdere afhandeling zal zijn.

Een kwestie die gemeld wordt door uw familie of verwanten over de zorg- en dienstverlening wordt met u besproken. Indien u niet achter de melding staat wordt de kwestie niet in behandeling genomen.

Samen met u wordt besproken welke stappen nodig zijn om de onvrede weg te nemen en wie daarbij betrokken worden.

Kwesties worden anoniem geregistreerd, zodat Boogh als organisatie hiervan kan leren. De registratie vindt op een dusdanige manier plaats dat herkenning van degene die de kwestie aan de orde brengt wordt voorkomen.

## 6. Indienen van een klacht

Wanneer u niet tevreden bent over de afhandeling van een kwestie of u wilt direct een klacht indienen dan kan dit schriftelijk of per e-mail bij de bestuurder. De gegevens zijn op te vragen bij het secretariaat van Boogh (telefoonnummer 085-4014795 of e-mail [info@boogh.nl](mailto:info@boogh.nl)).

De cliëntvertrouwenspersoon kan u adviseren bij het formuleren van de klacht.

Een klacht kan worden ingediend door:

- de cliënt
- diens vertegenwoordiger
- diens gemachtigde
- diens zaakwaarnemer
- diens nabestaanden

Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de bestuurder bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de bestuurder de klacht niet in behandeling. De bestuurder neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Er kunnen omstandigheden zijn dat het niet redelijk is dat de klager bij de Boogh de klacht indient. De klager kan dan direct de klacht bij de externe klachtencommissie of bij de geschillencommissie indienen. De externe klachtencommissie of geschillencommissie beoordeelt of het inderdaad redelijk is dat de klacht direct bij de commissie wordt ingediend. Is dit niet het geval dan zal terugverwezen worden naar de klachtenregeling van Boogh.

Let op: deze mogelijkheid is er alleen voor cliënten met een WLZ indicatie of WMO beschikking.

## 7. Afhandeling klacht

De bestuurder beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager, binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht. Dit is bijvoorbeeld het geval, als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals bijvoorbeeld een medecliënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder. Indien de bestuurder een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de bestuurder de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

De bestuurder kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:

- deze betrekking heeft op een handeling die de bestuurder al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht.
- een gelijke klacht nog in behandeling is.
- de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
- de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij het een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn van vijf jaar.

Indien de bestuurder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht.

De bestuurder neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de bestuurder de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

Bij de behandeling van een klacht neemt de bestuurder het volgende in acht:

- een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren.
- indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens direct collega of leidinggevende.
- de uitkomst van het onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Doel van de klachtafhandeling is gericht op het bereiken van een voor de klager en voor Boogh bevredigende oplossing.

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de bestuurder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

De bestuurder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de bestuurder voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van de termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De bestuurder meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden en wat de reden hiervan is. Indien de termijn meer dan 10 weken zal zijn kan de klager de klacht ook voorleggen aan de geschillencommissie. Indien de klager hier de voorkeur aan geeft laat hij dit binnen twee weken schriftelijk of per e-mail aan de bestuurder weten. De bestuurder is bevoegd om de klachtenprocedure dan te beëindigen.

De bestuurder zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

De bestuurder vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De bestuurder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres van de geschillencommissie.

## **8. Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de bestuurder contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

De bestuurder spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

## **9. Externe behandeling van een klacht**

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid is opgelost kan de klager de klacht voorleggen aan de onafhankelijke externe klachtencommissie van de Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht (VGU). De externe klachtencommissie doet onafhankelijk onderzoek naar de klacht en doet hierover een uitspraak. Let op: dit geldt alleen voor cliënten met een WLZ indicatie of WMO beschikking. De 'klachtenregeling cliënten zorginstellingen VGU' is op te vragen via het secretariaat van Boogh (telefoonnummer 085-4014795 of e-mail [info@boogh.nl](mailto:info@boogh.nl)).

Als de klacht niet kan worden opgelost is sprake van een geschil. Het geschil kan schriftelijk worden ingediend bij de Geschillencommissie. Let op: dit geldt alleen voor cliënten met een WLZ indicatie.

Cliënten met een WMO beschikking kunnen, als de klacht niet is opgelost bij de externe klachtencommissie, terecht bij de gemeente waar zij wonen.

Klanten die gebruik maken van Boogh arbeidsre-integratie kunnen, als zij niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht, hun klacht voorleggen aan de eigen werkgever of opdrachtgever die de arbeidsre-integratie financiert. Het is voor klanten niet mogelijk de klacht bij de Geschillencommissie in te dienen.

## **10. Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

De bestuurder bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De bestuurder is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen als hier aanleiding toe is, bijvoorbeeld wegens een juridische procedure die loopt.

Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

## **11. Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## **12. Kosten**

Voor de behandeling van klachten brengt Boogh geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft. De geschillencommissie doet dit wel.

## **13. Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de bestuurder.

## **14. Vaststelling van de klachtenregeling**

Deze klachtenregeling is vastgesteld door de bestuurder na overleg met de centrale cliëntenraad op d.d. 3-12-2020