

ter moeder broer ouder medewerker kind
illiger vriend individu **vanboeijen** partner
ndin maatie verwant collega familie klant

Klachtenregeling cliënten *Route naar tevredenheid*

Inhoud

INLEIDING	4
Doel	5
Toepassingsgebied.....	5
1. ALGEMEEN.....	6
Artikel 1. Begripsbeschrijvingen	6
Artikel 2 Algemene bepalingen	7
2. SIGNAAL VAN ONVREDE	8
Artikel 3 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?.....	8
Artikel 4 De medewerker, persoonlijk begeleider en diens leidinggevende	8
Artikel 5 Cliëntvertrouwenspersoon	9
Artikel 6 De klachtenfunctionaris.....	9
3. KLACHTENBEHANDELING	11
Artikel 7 Het indienen van een formele klacht bij de directie.....	11
Artikel 8 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur.....	12
Artikel 9 Ontvankelijkheid van de formele klacht.....	12
Artikel 10 Werkwijze bij beoordeling van een formele klacht.....	13
Artikel 11 Stopzetting behandeling van de klacht.....	13
Artikel 12 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur	13
Artikel 13 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieder betrekking heeft	14
4. INTERPROVINCIALE KLACHTENCOMMISSIE (IPKC)	16
Artikel 14 Algemeen	16
Artikel 15 Leden IPKC	16
Artikel 16 Taken IPKC	16
Artikel 17 Bevoegdheden IPKC	17
Artikel 18 Besluitvorming omtrent advies IPKC	17
5. GESCHILLENCOMMISSIE	18
Artikel 19 Geschillencommissie.....	18
6. ARCHIVEREN EN BEWAARTERMIJN KLACHTEN DOSSIER	18
Artikel 20 Klachtenregistratie en archivering	18
Artikel 21 Bewaartermijn.....	18

7. GEHEIMHOUDING	18
Artikel 22 Privacy en geheimhouding.....	18
8. OVERIGE BEPALINGEN	19
Artikel 23 Overige klachten- en meldmogelijkheden.....	19
Artikel 24 Kosten.....	19
Artikel 25 Openbaarmaking klachtenregeling.....	19
Artikel 26 Evaluatie.....	19
Artikel 27 Onvoorziene omstandigheden.....	20
Artikel 28 Vaststelling en wijziging regeling.....	20
Artikel 29 Datum van inwerkingtreding klachtenregeling.....	20
BIJLAGE 1 – Stroomschema behandeling klachten Vanboeijen	21

INLEIDING

Wij geloven er in dat ieder mens een waardevol leven leidt. Het is onze kerntaak om mensen met een verstandelijke beperking daarin te ondersteunen en begeleiden, met onze overtuiging

Goed leven - Mooi werk - Met elkaar

De cliënt en zorg centraal, continuïteit van de organisatie en vakmanschap & vertrouwen zijn de randvoorwaarden om onze missie te realiseren. Zonder deze geen goede ondersteuning voor onze cliënten.

We werken vanuit een cultuur van vakmanschap en vertrouwen. Dat betekent dat je altijd vanuit je professionele deskundigheid handelt en daar ook vragen over mag krijgen. Het betekent samen een open gesprek en discussie aan kunnen gaan, zonder een gevoel van onveiligheid te ervaren. Vragen kunnen stellen zonder oordeel en echt oprecht kunnen luisteren naar elkaar.

Het kan altijd voorkomen dat onze cliënten, ouders/verwanten, wettelijke vertegenwoordigers, nabestaanden of derden niet tevreden zijn met de geleverde zorg- en dienstverlening. Dan vinden wij het belangrijk dat deze signalen van onvrede en klachten kenbaar gemaakt worden zodat er naar een efficiënt en passende oplossingen gezocht kan worden.

De onvrede kan over verschillende onderwerpen en situaties gaan: het eten, de zorg en ondersteuning, de ruimte, de bejegening enzovoort. Wij nemen alle klachten serieus en proberen in elke situatie te komen tot een duurzame oplossing naar ieders tevredenheid.

In deze regeling staat beschreven op welke manier cliënten hun onvrede en klachten kenbaar kunnen maken en volgens welke route en procedure de klacht in behandeling genomen zal worden.

Definitie van 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 de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is of vrijwilliger is, niet zijnde een Bopz-klacht en niet (mede) strekkende tot vergoeding van schade, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie.”

Vanboeijen maakt het onderscheid tussen a) een signaal van onvrede, welke middels gesprekken in een zo vroeg mogelijk stadium opgelost kunnen worden, en b) het indienen van een formele klacht, welke schriftelijk of per e-mail ingediend moeten worden bij de directie. Bij deze gesprekken hebben cliënten de mogelijkheid zich te laten bijstaan door een cliëntvertrouwenspersoon of bemiddeling ontvangen door de klachtenfunctionaris.

Mochten deze gesprekken niet tot een bevredigend resultaat hebben gelijk, kan de klager zijn klacht schriftelijk of per e-mail indienen bij de directeur zorg. De klager kan ook direct zijn klacht indienen bij de Interprovinciale Klachtencommissie (IPKC).

Dit beleid is geschreven in de “hij”-vorm, overal waar hij staat kan ook “zij” gelezen worden.

Doel

De Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) schrijft voor dat cliënten, verwanten / ouders, wettelijke vertegenwoordigers en derden de mogelijkheid dienen te hebben om onvrede op een laagdrempelige en efficiënte wijze aan de orde kunnen stellen. Deze klachtenregeling beschrijft op welke manier Vanboeijen op grond van de Wkkgz, de wet BOPZ en de Jeugdwet hier de mogelijkheid toe biedt. De doelstellingen zijn:

- Op een efficiënte en zorgvuldige manier klachten behandelen en te komen tot een duurzame oplossing die bevredigend is voor zowel de klager als de beklaagde(n);
- Het doen van zorgvuldig onderbouwde uitspraken over de (niet) ontvankelijkheid van de (on)gegrondheid van een klacht;
- Voorkomen van escalatie en juridisering van klachten;
- Structurele kwaliteitsverbetering door registratie en archiveren van klachten en het analyseren en onderzoeken van de aard en oorzaak van ingediende klachten.
- Het herstellen van het vertrouwen en de zorgrelatie

Toepassingsgebied

Deze interne klachtenregeling is van toepassing voor cliënten, ouders / verwanten, wettelijke vertegenwoordigers, nabestaanden en derden van Vanboeijen. Dit beleid is tot stand gekomen in samenspraak met een kwaliteitsadviseur, bestuursbeleidsmedewerker, de MZR, CBR, CVR, en de directie waaronder Raad van Bestuur.

1. ALGEMEEN

Artikel 1. Begripsbeschrijvingen

<i>Beklaagde(n)</i>	:	degenen op wie de klacht betrekking heeft.
<i>Clïënt</i>	:	natuurlijk persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Vanboeijen zorg verleent of heeft verleend.
<i>Clïëntvertrouwenspersoon</i>	:	Natuurlijk persoon die, voor zover gewenst, ondersteuning biedt aan de cliënt bij het nemen van stappen die nodig zijn om voor zijn belang op te komen. Zoals het ondersteunen van de cliënt bij het gesprek met degene waar de cliënt de onvrede bij ervaarde of de cliënt helpen bij het opstellen van een brief. Het doel van de inzet van de cliëntvertrouwenspersoon is het herstel van de relatie met de zorgverlener en het vinden van een oplossing die voor alle betrokkenen naar tevredenheid is.
<i>(signalen van) Onvrede</i>	:	Alle kenbaar gemaakte uitingen van ongenoegen van cliënten, ouder/verwant of derden over de zorg- en dienstverlening of de bejegening, of een combinatie daarvan, door een persoon die in opdracht van of werkzaam is bij Vanboeijen.
<i>Klacht:</i>	:	Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon in opdracht van of werkzaam is bij Vanboeijen, niet zijnde een Bopz-klacht en niet (mede) strekkende tot vergoeding van schade, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie.
<i>Klager</i>	:	Degene die een klacht indient.
<i>Klachtenbehandeling</i>	:	De wijze waarop de klacht in behandeling wordt genomen. Dit kan gedaan worden door het uitvoeren van een onderzoek naar de situatie waarover de klager ontevreden is of direct op zoek gaan naar een passende oplossing waar beide partijen tevreden mee zijn.
<i>Klachtenfunctionaris</i>	:	Een aangewezen persoon die zich onpartijdig inspant voor de opvang van klachten, informatie en advies verstrekt naar aanleiding van vragen en klachten van de klager, alsmede het bieden van ondersteuning aan de klager en beklagde van de klacht. Daarnaast heeft de klachtenfunctionaris een bemiddelende rol en verzamelt hij anonieme (niet herleidbare) informatie uit de klachten ten behoeve van structurele kwaliteitsverbetering.
<i>Leidinggevende</i>	:	Persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker.
<i>Oordeel</i>	:	Een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder, met reden omkleed, waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder de klacht heeft genomen en binnen welk termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
<i>Interprovinciale Klachtencommissie</i>	:	Een onafhankelijk en onpartijdige commissie die op verzoek van Vanboeijen onderzoek uitvoert naar aanleiding van een schriftelijk

	ingediende klacht en voorziet Vanboeijen van (niet bindend) advies over de (niet) ontvankelijkheid en (on)gegrondheid van de klacht
<i>Geschil</i>	: Een klacht die, na behandeling conform voorliggende regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust
<i>Geschillencommissie</i>	: Onafhankelijke commissie die voorgelegde geschillen door cliënten van de zorgaanbieder over gedragingen van de zorgaanbieder jegens de cliënt in het kader van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg. De commissie behandelt geschillen welke door reguliere klachtenbehandeling niet opgelost konden worden.

Artikel 2 Algemene bepalingen

- 1.1. De klager mag zelf bepalen bij wie en waar in de organisatie hij zijn onvrede en/of klachten kenbaar maakt en wilt laten behandelen;
- 1.2. Het verdient de voorkeur om de klacht in een zo vroeg mogelijk stadium te behandelen, dicht bij de cliënt, middels een gesprek met de medewerker of situatie waar de klacht betrekking op heeft. De ervaring leert dat hierdoor een snellere en oplossing op maat doorgevoerd kan worden.
- 1.3. Het beginsel hoor en wederhoor wordt ten alle tijden toegepast bij het behandelen van een klacht.
- 1.4. Bij het behandelen van een klacht zal de focus gericht zijn op het vinden en toepassen van een oplossing die voor zowel voor de klager als de beklagde(n) bevredigend is met het oog op het herstellen van het vertrouwen en de zorgrelatie.
- 1.5. Vanboeijen heeft de ambitie om te leren van onvrede. De leerlessen die hieruit voortvloeien zullen meegenomen worden in de kwaliteitsverbetering op verschillende niveaus in de organisatie.

2. SIGNAAL VAN ONVREDE

Artikel 3 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

- 3.1. De klager kan zijn ontevredenheid kenbaar maken bij:
- De medewerker over wie hij niet tevreden is of zijn persoonlijk begeleider;
 - Diens leidinggevende;
 - De externe cliëntvertrouwenspersoon;
 - De klachtenfunctionaris.
- 3.2. De genoemde functies zoals geschreven in lid 1 hoeven niet in deze volgorde benaderd te worden. Zoals beschreven in lid 1.1 heeft de klager de vrije keuze bij wie hij zijn onvrede kenbaar wilt maken.
- 3.3. Het is in het belang van zowel de cliënt als de zorgaanbieder om onvrede in beginsel informeel, in een zo vroeg mogelijk stadium, op te lossen zodat er sneller een oplossing toegepast kan worden dichtbij de cliënt.
- 3.4. Indien gewenst kan de cliënt, bij het kenbaar maken van zijn onvrede, zich laten bijstaan door een cliëntvertrouwenspersoon.

Artikel 4 De medewerker, persoonlijk begeleider en diens leidinggevende

- 4.1. De medewerker stelt een cliënt, diens ouder/verwant of derde in de gelegenheid om diens onvrede over hem of haar te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klager daartegen geen bezwaar maakt.
- 4.2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, ouder / verwant of derde attent op het bestaan van de klachtenregeling en ziet er op toe dat deze – indien gewenst – in het bezit komt van de klager;
- 4.3. Medewerkers maken de cliënt erop attent dat hij zich kan laten bijstaan door een cliëntvertrouwenspersoon en ziet er, indien gewenst door de cliënt, op toe dat de cliënt in contact komt met een cliëntvertrouwenspersoon.
- 4.4. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, ouders / verwanten of derden in het team waarvan zij deel uitmaken, met als doel de onvrede weg te nemen en te voorkomen dat er opnieuw onvrede ontstaat.
- 4.5. Indien een cliënt, diens ouder / verwant of derde aan een leidinggevende kenbaar maakt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende, de klager of de betrokkene dit niet wenselijk vindt.
- 4.6. Indien een gesprek met de medewerker en diens leidinggevend niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, of indien de klager de klacht niet direct met de betrokkenen wil bespreken, kan de klager zich richten tot de klachtenfunctionaris.

- 4.7. Medewerkers attenderen ontevreden cliënten op de diensten van de klachtenfunctionaris, en zien er, indien gewenst door de cliënt, op toe dat de cliënt in contact komt met de klachtenfunctionaris.

Artikel 5 Cliëntvertrouwenspersoon

- 5.1. Vanboeijen heeft een onafhankelijke, externe cliëntvertrouwenspersoon die de cliënt(en) kosteloos kan bijstaan bij het gehele proces van het indienen tot het oordeel over een klacht.
- 5.2. De cliëntvertrouwenspersoon kan dienen als een professionele gespreksleider en zal te allen tijden de belangen van de cliënt behartigen.
- 5.3. Klachten van medewerkers, ouders / verwanten, wettelijke vertegenwoordigers, nabestaanden en derden die geen betrekking hebben op de zorg, ondersteuning en dienstverlening jegens een cliënt van Vanboeijen, kunnen geen beroep doen op de cliëntvertrouwenspersoon. Zij kunnen wel terecht bij de klachtenfunctionaris van Vanboeijen.
- 5.4. De onafhankelijke, externe cliëntvertrouwenspersoon is afkomstig van de belangenbehartigende partij LSR. Hij is te bereiken middels onderstaande contactgegevens:

CVP: Gea de Vries
g.devries@hetsr.nl
06 – 15386580

Artikel 6 De klachtenfunctionaris

- 6.1. Vanboeijen heeft een interne klachtenfunctionaris aangesteld. De klachtenfunctionaris heeft een onpartijdige bemiddelende rol in het klachtenproces en spant zich in om een oplossing te vinden die zowel voor de klager als de beklagde(n) bevredigend is.
- 6.2. Cliënten, ouders / verwanten, wettelijke vertegenwoordigers, nabestaanden of derden kunnen kosteloos een beroep doen op de klachtenfunctionaris.
- 6.3. De klachtenfunctionaris heeft onder meer de volgende taken:
- Het in ontvangst nemen van de klacht;
 - Het informeren van de klager over de klachtenregeling, de mogelijkheid om een beroep op hem te doen en bijbehorende route waarop klachten ingediend en behandeld worden;
 - De klager in grote lijnen informeren over de geldende rechten en plichten van zowel de klager als de beklagde(n);
 - De klager informeren over de mogelijkheden om elders procedurele, juridische of emotionele bijstand te verkrijgen;
 - Cliënten, ouders / verwanten, wettelijke vertegenwoordigers of nabestaanden helpen en adviseren bij het formuleren van hun klacht;
 - Onderzoekt de mogelijkheden om de klacht naar ieders tevredenheid op te lossen;
 - Onpartijdige en onbevooroordeelde klachtenopvang, bemiddeling, advies en behandeling
 - Centrale klachtenregistratie wordt beheert en bewaakt door de klachtenfunctionaris
 - Maakt de vertaalslag van klachten naar kwaliteitsverbetering op organisatieniveau door middel van een jaarverslag aan de Raad van Bestuur.

- 6.4. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
- 6.5. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving, welke voldoet aan de competenties en functie-eisen zoals deze omschreven zijn in het beroepsprofiel van de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg.
- 6.6. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
- 6.7. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris jaarlijks een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris neemt in zijn rapportage aanbevelingen voor verbetermaatregelen mee.
- 6.8. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt er zorg voor dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
- 6.9. Vanboeijen waarborgt dat de aangestelde klachtenfunctionaris:
 - a) zelf niet inhoudelijk betrokken is bij de klacht;
 - b) de vrijheid heeft om, binnen de kaders van de wet en geldende beroepsnormen en taakomschrijving, zonder inmenging van vanboeijen werkzaamheden te verrichten;
 - c) zich richt op het bereiken van een bevredigende oplossing voor de klacht
- 6.10. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
- 6.11. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

3. KLACHTENBEHANDELING

Artikel 7 Het indienen van een formele klacht bij de directie

Indien bemiddelende gesprekken tussen de klager en de beklaagde(n) niet heeft geleid tot een bevredigende en duurzame oplossingen, kan de klager formeel een klacht indienen bij de directeur zorg.

- 7.1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de directeur zorg. De klacht kan opgestuurd worden [naar directiesecretariaat@vanboeijen.nl](mailto:naar_directiesecretariaat@vanboeijen.nl) waarbij duidelijk is aangegeven dat het gaat over een formele klacht.
- 7.2. De klachtenfunctionaris biedt de klager hulp en advies aan bij het formuleren van een formele klacht.
- 7.3. Een klacht kan ingediend worden door:
 - a) de cliënt;
 - b) diens vertegenwoordiger;
 - c) diens gemachtigde;
 - d) diens zaakwaarnemer;
 - e) diens nabestaanden.
- 7.4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
- 7.5. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris, is de directeur zorg 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 directeur zorg de klacht niet in behandeling. De directeur zorg neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
- 7.6. Wanneer een gesprek met klager en de beklaagde en/of diens leidinggevende niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing, of de klager wenst geen bemiddeling door de klachtenfunctionaris, meldt de klachtenfunctionaris dit aan de directeur zorg.
- 7.7. Indien de bemoeienis van de directeur zorg bij de klacht niet heeft geleid tot een bevredigende en duurzame oplossing, zal de directeur zorg de klacht – met toestemming van de klager – voorleggen aan de Raad van Bestuur.
- 7.8. De Raad van Bestuur neemt de klacht, indien hij daartoe bevoegd is, in behandeling.
- 7.9. De klager kan zich bij het indienen van een klacht, indien gewenst, laten bijstaan door een onafhankelijke, externe cliëntvertrouwenspersoon of een andere raadsman.

Artikel 8 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

- 8.1. De Raad van Bestuur 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.
- 8.2. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 15 van de Wet BOPZ genoemd worden¹. Indien de klacht te maken heeft met de handelingen omtrent de Wet BOPZ verzoekt de raad van de bestuur de klager om de klacht in te dienen bij de Interprovinciale Klachtencommissie. De Raad van Bestuur informeert de klager over de manier waarop hij dat kan doen.
- 8.3. De Raad van Bestuur is bevoegd een klacht niet-ontvankelijk te verklaren zoals beschreven in artikel 9.
- 8.4. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen het doorzending van zijn klacht.

Artikel 9 Ontvankelijkheid van de formele klacht

- 9.1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk wanneer:
 - a) Deze betrekking heeft op een behandeling die de Raad van Bestuur al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht en waar geen nieuwe feiten zich hebben voorgedaan;
 - b) Een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c) De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d) 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 jaar².
 - e) De klacht betrekking heeft op werkzame personen van een andere zorgaanbieder dan Vanboeijen;
 - f) De klacht anoniem is ingediend;
 - g) De klacht die is ingediend namens een cliënt die daar zelf niet mee instemt (en van wie instemming is vereist);
- 9.2. Indien Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

¹ Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten in behandeling te nemen over besluiten dit in artikel 15 van de Wet BOPZ zijn genoemd. Hieronder wordt verstaan:

- de beslissing dat de cliënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van het voorgestelde zorgplan (kort gezegd: wilsonbekwaamheid);
- de beslissing om een overeengekomen zorgplan geheel of gedeeltelijk toe te passen ondanks dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich daartegen verzet (kort gezegd: dwangbehandeling);
- de beslissing om middelen en maatregelen ter overbrugging van noodsituaties toe te passen;
- de beslissing om de bewegingsvrijheid van de cliënt te beperken;
- de beslissing om een overeengekomen zorgplan niet toe te passen.

² Het wettelijke termijn van 5 jaar is op grond van het Burgerlijk Wetboek (zie art. 3:310 BW). Deze termijn begint te lopen op het moment waarop het de benadeelde duidelijk geworden dat hij schade heeft geleden en wie daarvoor aansprakelijk is.

- 9.3. Indien de klager het niet eens is met het besluit van Raad van Bestuur, kan de klager zijn klacht indienen bij de IPKC.

Artikel 10 Werkwijze bij beoordeling van een formele klacht

- 10.1. De directeur zorg, neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft voor het plannen van een gesprek.
- 10.2. Tijdens dit gesprek zal de directeur zorg, eventueel geadviseerd of met bemiddeling door de klachtenfunctionaris, een passende oplossing zoeken en benodigde afspraken maken. De directeur zorg kan er ook voor kiezen om de beklagde(n) schriftelijk te laten reageren op de klacht, waarbij hij een besluit van de te nemen acties neemt. Op basis van deze gesprekken bepaalt de directeur zorg de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis. Het principe hoor- en wederhoor is van toepassing.
- 10.3. Indien de klager niet tevreden is met de oplossing die door de directeur zorg of Raad van Bestuur is voorgesteld en de klager en beklagde(n) komen er op deze wijze niet uit. Dan verwijst de Raad van Bestuur de cliënt naar de Interprovinciale Klachtencommissie (IPKC). De cliënt kan schriftelijk een klacht indienen bij de IPKC die de klacht in behandeling zal nemen, een oordeel uit zal spreken en de Raad van Bestuur voorziet van een adviesrapport met bijbehorende verbetermaatregelen.
- 10.4. De Interprovinciale Klachtencommissie (IPKC) neemt de klachten in behandeling indien de klager en klager met tussenkomst van de Raad van Bestuur niet tot een duurzame oplossing kunnen komen of wanneer de klacht betrekking heeft op zaken waar de Raad van Bestuur niet bevoegd is. Voor meer informatie over de behandeling van klachten door de Interprovinciale Klachtencommissie verwijzen wij u naar de Klachtenregeling van de Interprovinciale Klachtencommissie.
- 10.5. De Interprovinciale Klachtencommissie stelt zowel de klager als de beklagde(n) in de gelegenheid mondeling of schriftelijk een toelichting te geven over de feitelijke gedragingen waarover is geklaagd. Hierbij worden de principes van hoor- en wederhoor toegepast.

Artikel 11 Stopzetting behandeling van de klacht

- 11.1 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 directeur zorg of de Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.
- 11.2 De klager kan het verzoek om de klacht in te trekken opsturen naar directiesecretariaat@vanboeijen.nl waarbij duidelijk is aangegeven dat het gaat over het intrekken van een formele klacht.

Artikel 12 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur

- 12.1. Vanboeijen beoordeelt de klacht zo spoedig mogelijk, doch binnen zes weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht. De klager ontvangt schriftelijke informatie over:
- a) tot welk oordeel het onderzoek van de IPKC heeft geleid;
 - b) of Vanboeijen besloten heeft het oordeel van de onderzoekscommissie of IPKC heeft overgenomen;

c) welke verbetermaatregelen Vanboeijen naar aanleiding van de klacht zal nemen of heeft genomen, aangevuld met de termijn waarin de verbetermaatregelen zullen worden gerealiseerd.

12.2. Indien de klacht niet binnen het in lid 12.1 vastgestelde termijn op een zorgvuldige wijze behandeld kan worden, kan de termijn verlengd worden met vier weken. Vanboeijen deelt deze verlening voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Vanboeijen meldt tevens binnen welk termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden.

12.3. Indien Vanboeijen concludeert dat de klacht, ook binnen het verlengde termijn niet tot een oordeel kan komen, deelt Vanboeijen dit schriftelijk of per e-mail mede aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Bij dit schrijven geeft Vanboeijen aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden, doordat de situatie bijvoorbeeld complex is en vraagt om een uiterst zorgvuldig onderzoek, en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.

12.4. Indien Vanboeijen niet in staat is om binnen de termijn van 10 weken een oordeel te vellen over de ingediende klacht, verzoekt Vanboeijen de klager om binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en derhalve vooralsnog de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is Vanboeijen bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

12.5. Het oordeel zal worden gepresenteerd aan Raad van Bestuur in een eindrapportage welke in elk geval de volgende stukken bevat:

- a) Een kopie van de klacht;
- b) Vermelding van de ingediende en geraadpleegde stukken;
- c) Hoe de klacht is behandeld;
- d) Het advies van de IPKC
- e) Uitspraak over de gegrondheid van de klacht met een onderbouwing van het oordeel;
- f) Het besluit welke verbetermaatregelen er eventueel genomen kunnen worden om te voorkomen dat de klacht zich in de toekomst herhaalt.

12.6. Vanboeijen neemt binnen een maand het besluit om de verbetermaatregelen zoals beschreven in de eindrapportage van de IPKC wel of niet over te nemen aangevuld met de termijn waarbinnen de verbetermaatregelen gerealiseerd zullen zijn.

12.7. Bij afwijking van in lid 12.6 genoemd termijn van een maand doet Raad van Bestuur een met argumenten beklede mededeling aan de klager en de IPKC, aangevuld met een termijn waarbinnen de Raad van Bestuur het standpunt alsnog kenbaar zal maken.

12.8. Vanboeijen zendt schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft.

12.9. Indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, heeft klager de mogelijkheid om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. Vanboeijen informeert de klager over het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 13 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieder betrekking heeft

- 13.1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg en ondersteuning die door Vanboeijen in onderlinge samenhang met een andere zorgaanbieder(s) wordt aangeboden en de klager te kennen geeft dat hij de klacht ook bij de andere partij(en) heeft ingediend, zal de klacht gecombineerd behandeld worden, tenzij de klager hiervoor geen toestemming geeft. Vanboeijen neemt alleen in gedeelde consensus met de klager contact op met de andere zorgaanbieder(s).
- 13.2. Vanboeijen spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
- 13.3. Indien de klacht betrekking heeft op het handelen van een andere zorgaanbieder, draagt Vanboeijen zorg voor een zorgvuldige overdracht. Vanboeijen vraagt hiervoor schriftelijk toestemming aan de klager. Indien de klager hier schriftelijk geen toestemming voor geeft, zal Vanboeijen de klacht – conform de voorliggende regeling – behandelen.

4. INTERPROVINCIALE KLACHTENCOMMISSIE (IPKC)

In dit hoofdstuk staat op een beknopte wijze de rol van de IPKC beschreven en welke taken en bevoegdheden zij hebben binnen de klachtenprocedure.

Artikel 14 Algemeen

- 14.1. Vanboeijen is aangesloten bij de onpartijdige en onafhankelijke Interprovinciale Klachtencommissie (IPKC).
- 14.2. Indien gewenst, op basis van de type klacht³, indien de klager en beklagde(n) niet tot een duurzame oplossing zijn gekomen met tussenkomst van de Raad van Bestuur en in verband met de zorgvuldigheid en complexiteit van de behandeling van de klacht, kan Vanboeijen de klager verzoeken de klacht in te dienen bij de IPKC.
- 14.3. De adviezen en aanbevelingen naar aanleiding van een onderzoek door de IPKC naar een klacht zijn niet juridische afdwingbaar.
- 14.4. De IPKC bestaat ten minste uit zeven leden, waaronder een voorzitter en vice-voorzitter en wordt ondersteund door een secretaris die tevens het aanspreekpunt is voor klagers en verweerders.

Artikel 15 Leden IPKC

- 15.1. De IPKC benoemt haar eigen leden;
- 15.2. De commissie heeft een zodanige samenstelling dat zij in beginsel alle klachten die aan haar voorgelegd worden, op een deskundige en zorgvuldige wijze kan behandelen;
- 15.3. De leden van de IPKC zijn niet in dienst van de bij de IPKC aangesloten instellingen;
- 15.4. Twee leden van de commissie worden benoemd op door voordracht van representatieve cliëntenorganisatie in de provincie Groningen en Drenthe. Zij verrichten hun werkzaamheden zonder last of ruggespraak met de voorgedragen organisatie.
- 15.5. In de samenstelling van de commissie wordt per klacht een evenwichtige verdeling over de benodigde deskundigheid nagestreefd;
- 15.6. Het lidmaatschap van een lid van de klachtencommissie eindigt:
 - a) Op eigen verzoek van een lid;
 - b) Door ontslag wanneer hij naar oordeel van de klachtencommissie niet meer aan de eisen voldoet om op juiste wijze aan het werk van de commissie deel te nemen.

Artikel 16 Taken IPKC

³ Klachten met betrekking op o.a. wilsonbekwame cliënten, dwangbehandeling, vrijheidsbeperkende middelen en maatregelen dienen op grond van de Wet BOPZ en de Jeugdwet in behandeling te worden genomen door een onafhankelijke klachtencommissie.

- 16.1. De IPKC voert onderzoek uit naar de situatie waarbinnen de ingediende klacht betrekking op heeft.
- 16.2. De IPKC brengt naar aanleiding van het uitgevoerde onderzoek een rapport uit met de uitspraak over waarom de klacht, dan wel de onderdelen van de klacht gegrond dan wel ongegrond worden verklaard
- 16.3. De IPKC voorziet de Raad van Bestuur van advies aangaande zaken bij Vanboeijen die naar het oordeel van de commissie anders of beter ingericht kunnen worden. Klager en beklagde(n) kunnen over een uitspraak niet in hoger beroep gaan.

Artikel 17 Bevoegdheden IPKC

- 17.1 Voor de vervulling van de taken zoals omschreven in artikel 16 heeft de IPKC de volgende bevoegdheden:
 - a) Het inwinnen van informatie en het inzien / opvragen van (dossier)stukken (waaronder cliëntgegevens) die betrekking hebben op de klacht, mits daartoe de toestemming van de klager middels een schriftelijke machtiging wordt verkregen en geldende wet- en regelgeving in acht wordt genomen;
 - b) Het bezoeken van ruimtes die voor de oordeelsvorming relevant zijn;
 - c) Het oproepen en spreken van personen en / of getuigen die direct bij de ingediende klacht betrokken zijn;
 - d) Het zich laten bijstaan of adviseren door (een) (extern) deskundige(n);
 - e) Het uitbrengen van advies aan de Raad van Bestuur en daarbij aanbevelingen doen ter verbetering van de kwaliteit van zorg.

Artikel 18 Besluitvorming omtrent advies IPKC

- 18.1 Bij de besluitvorming omtrent advisering aan Vanboeijen over de ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht streeft de IPKC naar consensus. Indien geen consensus kan worden bereikt, beslist de IPKC bij meerderheid van stemmen.
- 18.2 De secretaris heeft geen stemrecht binnen de IPKC.
- 18.3 In de uitspraak van de IPKC wordt zo veel als mogelijk verwezen naar wet- en regelgeving en algemeen, binnen de zorgsector geaccepteerde, opvattingen.
- 18.4 Een klacht dan wel een onderdeel daarvan waarover de commissie een uitspraak kan doen vanwege tekortschietende informatie, wordt om die reden en met die motivering ongegrond verklaard.
- 18.5 Klager en beklagde(n) kunnen over een uitspraak niet in hoger beroep gaan.

5. GESCHILLENCOMMISSIE

Artikel 19 Geschillencommissie

- 19.1. Indien een klacht, na behandeling conform voorliggende regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. Zoals beschreven is in artikel 12 kan de klager de klacht voorleggen aan de geschillencommissie. Vanboeijen informeert de klager over de manier waarop de klager zijn klacht voor kan leggen aan de geschillencommissie.
- 19.2. De geschillencommissie behandelt alleen de klachten die betrekking hebben op cliënten die op grond van de Wet langdurige zorg en de Zorgverzekeringswet zorg en ondersteuning ontvangen.
- 19.3. Aan de diensten van de geschillencommissie zijn kosten verbonden. Deze kosten bedraagt €52,50 per ingediende klacht.
- 19.4. Het oordeel van de geschillencommissie is bindend.

6. ARCHIVEREN EN BEWAARTERMIJN KLACHTEN DOSSIER

Artikel 20 Klachtenregistratie en archivering

- 20.1 Vanboeijen legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard.
- 20.2 De registratie van klachten, de behandeling en het oordeel in het archief wordt bewaakt en bijgehouden door de klachtenfunctionaris. Hierbij wordt de privacy van de klager en beklaagde(n) niet geschonden.
- 20.3 De klachten en bijbehorende documenten worden niet bewaard in het cliëntendossier

Artikel 21 Bewaartermijn

- 21.1 Vanboeijen bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De Raad van Bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.

7. GEHEIMHOUDING

Artikel 22 Privacy en geheimhouding

- 22.1 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.
- 22.2 Vanboeijen deelt enkel inhoudelijke informatie met degene die bij de behandeling van de klacht betrokken en die voor de behandeling van de klacht noodzakelijk is.

22.3 Vanboeijen deelt enkel na toestemming van de cliënt informatie over de klacht, de behandeling, het oordeel en het besluit van Raad van Bestuur met de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt.

22.4 Jaarlijks publiceert de IPKC een jaarverslag uit met in hoofdlijnen en geanonimiseerd behandelde klachten.

22.5 Jaarlijks publiceert de geschillencommissie een jaarverslag uit met in hoofdlijnen en geanonimiseerd behandelde klachten.

22.6 Jaarlijks brengt de klachtenfunctionaris een jaarverslag uit aan de Raad van Bestuur met in hoofdlijnen en geanonimiseerd behandelde klachten en daaruit voortvloeiende leerlessen voor kwaliteitsverbetering.

8. OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 23 Overige klachten- en meldmogelijkheden

23.1. Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 24 Kosten

24.1. Voor de behandeling van klachten brengt Vanboeijen geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft

24.1. De cliënt mag zich gedurende de klachtenprocedure kosteloos laten bijstaan door een cliëntvertrouwenspersoon.

24.1. De cliënt mag zich gedurende de klachtenprocedure kosteloos laten adviseren, helpen en een beroep doen op bemiddeling van de klachtenfunctionaris

24.1. Indien de cliënt niet tevreden is met het oordeel van de klacht naar aanleiding van het onderzoek door de onderzoekscommissie of de IPKC en zijn klacht indient bij de geschillencommissie zijn daar per klacht kosten aan verbonden. Deze kosten bedraagt €52,50 per ingediende klacht.

Artikel 25 Openbaarmaking klachtenregeling

25.1 Vanboeijen brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 26 Evaluatie

26.1 Vanboeijen evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.

26.2 Vanboeijen betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de MZR, de CVR en de CBR.

Artikel 27 Onvoorziene omstandigheden

27.1 In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 28 Vaststelling en wijziging regeling

28.1 Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.

28.2 De voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de centrale bewonersraad, de centrale verwantenraad en de medezeggenschapsraad.

Artikel 29 Datum van inwerkingtreding klachtenregeling

29.1 Deze regeling treedt in werking op 01/05/2017

BIJLAGE 1 – Stroomschema behandeling klachten Vanboeijen

Cliënt, ouder/verwant, nabestaande of derde is ontevreden

De cliënt heeft de vrije keuze om te bepalen bij wie en waar hij zijn klacht en onvrede kenbaar wilt maken en wilt laten behandelen.

