

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

Klachtenregeling cliënten Vanboeijen

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

Inhoudsopgave

| | |
|--|----------|
| VOORWOORD | 4 |
| HOOFDSTUK 1 – INLEIDENDE BEPALINGEN | 4 |
| 1.1 Begripsomschrijvingen | 4 |
| 1.1.1 Klacht | 4 |
| 1.1.2 Klager | 5 |
| 1.1.3 Klachtenfunctionaris | 5 |
| 1.1.4 Beklaagde(n)..... | 5 |
| 1.1.5 Vertegenwoordiger | 5 |
| 1.1.6 Cliëntvertrouwenspersoon Wkkgz (cvp Wkkgz) | 5 |
| 1.1.7 Cliëntvertrouwenspersoon Wzd (cvp Wzd)..... | 5 |
| 1.1.8 Geschil | 5 |
| 1.1.9 Geschillencommissie | 5 |
| 1.1.10 Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)..... | 6 |
| HOOFDSTUK 2 – ALGEMENE BEPALINGEN OVER HET INDIENEN VAN EEN KLACHT | 6 |
| 2.1 Algemene bepalingen | 6 |
| 2.2 Bij wie kan een klager terecht als hij/zij ontevreden is..... | 6 |
| 2.2.1 De medewerker en diens zorgmanager | 7 |
| 2.2.2 Mogelijkheid tot bijstaan door een cliëntvertrouwenspersoon (cvp)..... | 7 |
| 2.2.3 Mogelijkheid tot bemiddeling door de klachtenfunctionaris..... | 7 |
| 2.3 Het indienen van een klacht..... | 8 |
| 2.4 Bevoegdheid van de raad van bestuur | 9 |
| 2.5 Ontvankelijkheid van de klacht | 9 |
| HOOFDSTUK 3 WERKWIJZE BEOORDELING VAN EEN KLACHT | 9 |
| HOOFDSTUK 4 STOPZETTING BEHANDELING VAN DE KLACHT | 10 |
| HOOFDSTUK 5 BEOORDELING KLACHT DOOR DE RAAD VAN BESTUUR | 10 |
| HOOFDSTUK 6 BEOORDELING KLACHT DIE OP MEERDERE ZORGAANBIEDERS BETREKKING HEEFT | 10 |
| HOOFDSTUK 7 GESCHILLENCOMMISSIE | 11 |

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

| | |
|--|----|
| HOOFDSTUK 8 ARCHIVERING EN BEWAARTERMIJN KLACHTENDOSSIER | 11 |
| HOOFDSTUK 9 GEHEIMHOUDING | 11 |
| HOOFDSTUK 10 OVERIGE BEPALINGEN | 11 |
| 10.1 Overige klachten- en meldmogelijkheden | 11 |
| 10.2 Kosten | 11 |
| 10.3 Openbaarmaking klachtenregeling..... | 12 |
| 10.4 Evaluatie | 12 |
| 10.5 Onvoorziene omstandigheden | 12 |
| 10.6 Vaststelling en wijziging regeling..... | 12 |
| Bijlage 1: Pictofolder Ben jij tevreden? | 13 |

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

Voorwoord

Wij geloven erin 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 en vertrouwen zijn de randvoorwaarden om onze missie te realiseren. Zonder deze voorwaarden goede ondersteuning voor onze cliënten. Je handelt vanuit je professionele deskundigheid en mag daar ook vragen over krijgen. Bij professionele deskundigheid hoort dat je een open gesprek en discussie aan kunt gaan zonder een gevoel van onveiligheid te ervaren, vragen kunt stellen zonder oordeel en oprecht kunt luisteren naar elkaar.

Het kan voorkomen dat 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 worden gemaakt, zodat naar passende oplossingen gezocht kan worden. Onvrede en/of klachten kunnen over verschillende onderwerpen en situaties gaan: het eten, de zorg en ondersteuning, de ruimte, de bejegening enzovoort. Wij nemen signalen van onvrede en klachten serieus en proberen in elke situatie te komen tot een duurzame oplossing naar ieders tevredenheid.

Deze klachtenregeling geeft uitvoering aan de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Doel van de Wkkgz is openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en ervan leren, om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren. Deze klachtenregeling is gebaseerd op de modelklachtenregeling van de VGN 2019. Voor meer informatie verwijzen we naar de website [VGN model klachtenregeling geactualiseerde versie 2019 DEF.docx Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland](#).

Doel en procedure

Klachtenbehandeling bij Vanboeijen is in de eerste plaats gericht op het bereiken van een voor de klager en Vanboeijen bevredigende oplossing van de onvrede en/of klacht, al dan niet na bemiddeling door de klachtenfunctionaris. Daarnaast is klachtenbehandeling gericht op het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van de zorg die Vanboeijen verleent. In deze klachtenregeling staat beschreven op welke manier cliënten (en andere eerder genoemde 'klagers') hun onvrede en klachten kenbaar kunnen maken en volgens welke route en procedure de klacht in behandeling genomen wordt.

Klacht artikel 55 Wet zorg en dwang

Een klacht die betrekking heeft op een artikel 55 Wzd onderwerp, kan door een cliënt, zijn vertegenwoordiger of zijn nabestaande worden ingediend bij Vanboeijen. Ook in het geval van een artikel 55 Wzd klacht, geldt dat de klachtenfunctionaris kan bemiddelen om tot een oplossing van de klacht te komen. Mocht bemiddeling niet lukken of mocht klager geen gebruik willen maken van bemiddeling door de klachtenfunctionaris, dan zal Vanboeijen de klacht doorsturen aan de externe klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ).

Hoofdstuk 1 – Inleidende bepalingen

1.1 Begripsomschrijvingen

1.1.1 Klacht

Elke uiting van onvrede over een handeling of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Vanboeijen of door een persoon in opdracht van of werkzaam bij Vanboeijen, die ingediend is bij een van de functionarissen genoemd onder artikel 2.2, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding. Vanboeijen maakt een verschil tussen een informele klacht en een formele klacht. Een formele klacht, d.w.z. een klacht die is ingediend bij de RvB en in behandeling wordt genomen door de RvB,

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

kent een formele behandeling, met wel/niet ontvankelijk verklaring en een termijn waarbinnen een klacht moet worden afgerond. Zolang een klacht niet bij de RvB is ingediend, is er sprake van een informele klacht

1.1.2 Klager

Een cliënt of een vertegenwoordiger die namens de cliënt een klacht kenbaar maakt.

1.1.3 Klachtenfunctionaris

De door Vanboeijen daartoe aangestelde onafhankelijke medewerker van Vanboeijen die:

- a) door de klager rechtstreeks benaderd kan worden in geval van onvrede en/of klacht;
- b) de klager van advies kan dienen bij het indienen van een klacht;
- c) de klager kan bijstaan bij het formuleren van een klacht;
- d) zal onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om tot een oplossing voor de onvrede en/of klacht te komen;
- e) de afhandeling van de klacht zal monitoren en de termijnen voor de afhandeling zal bewaken;
- f) iedere maand zal rapporteren aan de raad van bestuur;
- g) handelt volgens deze klachtenregeling.

1.1.4 Beklaagde(n)

Vanboeijen zelf of de perso(o)n(en) die werkzaam is/zijn voor/bij of namens Vanboeijen.

1.1.5 Vertegenwoordiger

De perso(o)n(en) die Vanboeijen op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

1.1.6 Cliëntvertrouwenspersoon Wkkgz (cvp Wkkgz)

De cliëntvertrouwenspersoon Wkkgz is een onafhankelijke, externe cliëntvertrouwenspersoon op grond van de Wkkgz en ondersteunt cliënten en vertegenwoordigers die daar behoefte aan hebben bij onvrede die de vrijwillige zorg betreft. Dat kan in eerste instantie door het bieden van een luisterend oor. Ook bij eventuele vervolgstappen kan de cliëntvertrouwenspersoon ondersteuning bieden. De cliëntvertrouwenspersoon is partijdig aan de cliënt, houdt oog voor herstel van de relatie met de zorgverlener en het vinden van een oplossing waar alle betrokkenen tevreden mee zijn. Voor meer informatie, zie <https://hetlsr.nl/klachtopvang/diensten/clientvertrouwenspersoon/>

1.1.7 Cliëntvertrouwenspersoon Wzd (cvp Wzd)

De cliëntvertrouwenspersoon Wzd is een onafhankelijke, externe cliëntvertrouwenspersoon op grond van de Wzd. Haar belangrijkste taak is om cliënten en hun vertegenwoordigers op hun verzoek te adviseren en bij te staan in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg zoals vastgelegd in artikel 57 Wzd. Voor meer informatie over de rol van de cliëntvertrouwenspersoon Wzd, zie de website <https://quasir.nl/clientenvertrouwenspersoon-wzd/>

De cliëntenvertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van Vanboeijen, de Wzd-functionaris, de zorgverantwoordelijke en het CIZ.

1.1.8 Geschil

Een klacht die na behandeling conform voorliggende regeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust.

1.1.9 Geschillencommissie

De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg behandelt klachten van cliënten tegen zorgaanbieders die zijn aangesloten bij Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en die voor de behandeling van geschillen zijn geregistreerd bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Vanboeijen is bij deze Geschillencommissie

aangesloten. De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg behandelt geen klachten op grond van artikel 55 Wzd. Voor meer informatie wordt verwezen naar de website <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/gehandicaptenzorg/>

1.1.10 Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Deze klachtencommissie is op grond van de Wzd ingesteld en behandelt klachten op grond van artikel 55 Wzd. Een Wzd-klacht legt Vanboeijen voor aan de KCOZ. Voor meer informatie wordt verwezen naar de website <https://www.kcoz.nl/home>.

Hoofdstuk 2 – Algemene bepalingen over het indienen van een klacht

2.1 Algemene bepalingen

Bij elk gesprek heeft de klager de mogelijkheid zich te laten bijstaan door een cliëntvertrouwenspersoon (cvp) of kan bemiddeling door de klachtenfunctionaris worden gevraagd. Tevens bestaat in het kader van de wet zorg en dwang (Wzd) de mogelijkheid om een beroep te doen op de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Deze heeft tot taak om advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg, met opname en verblijf in een accommodatie en met het doorlopen van de klachtenprocedure zoals genoemd in de Wzd. De cliëntvertrouwenspersonen verwijzen naar elkaar door zodat de cliënt door de juiste persoon wordt ondersteund.

De klager mag zelf bepalen bij wie en waar in de organisatie hij zijn onvrede en/of klacht kenbaar maakt en wil laten behandelen. De voorkeur van Vanboeijen is dat dit in een zo vroeg mogelijk stadium en dicht bij de cliënt gebeurt, door een gesprek met de medewerker die betrokken is bij de situatie waarop de onvrede en/of klacht betrekking heeft. De ervaring leert dat hierdoor sneller een oplossing op maat doorgevoerd kan worden. Wanneer de klacht formeel bij de raad van bestuur is ingediend, behoort de klager binnen zes weken een (schriftelijke) reactie hierop te krijgen. De reactietermijn kan eenmalig met vier weken verlengd worden. Vanboeijen heeft de ambitie om te leren van onvrede en de geleerde lessen mee te nemen in de kwaliteitsverbetering op verschillende niveaus in de organisatie.

2.2 Bij wie kan een klager terecht als hij/zij ontevreden is

De klager kan zijn/haar onvrede mondeling of schriftelijk indienen bij:

1. de medewerker over wie hij niet tevreden is, de medewerker die betrokken is bij de situatie of de persoonlijk begeleider van de cliënt;
2. de zorgmanager van de locatie;
3. de cliëntvertrouwenspersoon (cvp);
4. de klachtenfunctionaris;
5. de sectormanager;
6. de raad van bestuur;
7. de Geschillencommissie.

Een Wzd-klacht kan via de klachtenfunctionarissen van Vanboeijen worden ingediend bij de landelijke Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

Te allen tijde wordt bij het behandelen van een signaal van onvrede en/of klacht hoor en wederhoor toegepast. Hierbij zal de focus zijn op het vinden en toepassen van een oplossing die voor zowel de klager als de beklaagde(n) bevredigend is met het oog op het herstellen van het vertrouwen en de zorgrelatie. Het is in het belang van zowel de cliënt als Vanboeijen om onvrede in beginsel informeel, in een zo vroeg mogelijk stadium op te lossen zodat er sneller een oplossing gevonden kan worden, dichtbij de cliënt.

2.2.1 De medewerker en diens zorgmanager

Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande attent op de klachtenregeling, de klachtenfunctionaris en de cliëntvertrouwenspersoon. De medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een zorgmanager vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de zorgmanager hem/haar in de gelegenheid om de onvrede met de zorgmanager te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de zorgmanager of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. Ook de zorgmanager maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De zorgmanager bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

2.2.2 Mogelijkheid tot bijstaan door een cliëntvertrouwenspersoon (cvp)

Vanboeijen heeft een onafhankelijke, externe cliëntvertrouwenspersoon, afkomstig van de belangenbehartigende partij LSR, die de cliënt kosteloos kan bijstaan bij het gehele proces van het indienen van tot het oordeel over een klacht. De cliëntvertrouwenspersoon kan aanwezig zijn bij het gesprek en zal te allen tijde de belangen van de cliënt behartigen.

Klachten van bewoners en cliënten, 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. Tevens is in het kader van de wet zorg en dwang de mogelijkheid om een beroep te doen op de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd (zie 1.1.7) Voor meer informatie wordt verwezen naar de website <https://quasir.nl/clientenvertrouwenspersoon-wzd/>.

2.2.3 Mogelijkheid tot bemiddeling door de klachtenfunctionaris

Cliënten, ouders/verwanten, wettelijke vertegenwoordigers, nabestaanden of derden kunnen kosteloos een beroep doen op de klachtenfunctionaris. De interne klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en/of klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede en/of klacht betrekking heeft of die bij de situatie betrokken is.

De interne klachtenfunctionaris van Vanboeijen behandelt onvrede en/of klacht op grond van de Wkkgz, registreert, rapporteert en bespreekt deze en heeft tenminste de volgende taken:

- a. Neemt de onvrede en/of klacht in ontvangst.
- b. Informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling, de mogelijkheid om een beroep te doen op de klachtenfunctionaris en de route waarlangs de onvrede en/of klacht ingediend en behandeld wordt.
- c. Adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt desgevraagd bij het formuleren daarvan.
- d. Helpt desgevraagd cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede en/of klacht.
- e. Verwijst cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden naar de klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) (Wzd) indien de klacht niet Wkkgz-gerelateerd is en stuurt de klacht onvrijwillige zorg door aan de KCOZ. Tevens verwijst de klachtenfunctionaris naar de cliëntvertrouwenspersoon Wzd.
- f. Zorgt voor onpartijdige en onbevooroordeelde klachtenopvang, bemiddeling, advies en behandeling.
- g. Registreert de klachten die de klachtenfunctionaris ontvangt en beheert en bewaakt de centrale klachtenregistratie.
- h. Registreert de contacten van de klachtenfunctionaris met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij/zij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Bewaring en registratie geschieden zodanig dat de privacy van de klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris maandelijks een rapportage op van zijn werkzaamheden en bevindingen. Deze

rapportage overlegt hij aan de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving volgens het beroepsprofiel klachtenfunctionaris VKIG. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de Wkkgz en de daarvoor geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie. Dit betekent dat Vanboeijen zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. Vanboeijen stelt de klachtenfunctionaris in staat zijn taak naar behoren te vervullen en zorgt ervoor dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie. 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. Deze onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

Klachten over de klachtenfunctionaris 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.

2.3 Het indienen van een klacht

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Het streven is een klacht eerst te bespreken met de medewerker en/of zorgmanager. Mocht de klager zijn klacht niet eerst willen melden en bespreken aan/met de medewerker en/of zorgmanager dan kan contact worden opgenomen met de klachtenfunctionaris via klachtenfunctionaris@vanboeijen.nl. Bij mondeling ingediende klachten kan de cliëntvertrouwenspersoon en/of klachtenfunctionaris de klager ondersteunen bij het schriftelijk formuleren van de klacht.

Een klacht kan ook worden ingediend bij de sectormanager.

- De schriftelijke klacht kan opgestuurd worden naar sectorsecretariaat@vanboeijen.nl waarbij duidelijk is aangegeven dat het gaat over een klacht.
- Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris, dan mag de sectormanager de klager voorstellen om alsnog eerst met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel, dan neemt de sectormanager de klacht niet in behandeling.
- De sectormanager neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht via de klachtenfunctionaris op te lossen.
- Wanneer een gesprek met klager en de beklagde(n) en/of diens zorgmanager niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing of de klager wenst geen bemiddeling door de klachtenfunctionaris, dan meldt de klachtenfunctionaris dit aan de sectormanager.

Bij al het bovenstaande is er sprake van een informele klacht.

Indien de bemoeienis van de sectormanager bij de klacht niet heeft geleid tot een bevredigende en duurzame oplossing, dan zal de sectormanager de klacht – met toestemming van de klager – voorleggen aan de raad van bestuur. De raad van bestuur neemt de klacht, indien hij daartoe bevoegd is (zie artikel 2.4), in behandeling. Op dat moment spreken we van een formele klacht. De klager kan zich bij het indienen van de klacht, indien gewenst, laten bijstaan door de cliëntvertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris. Indien een klacht rechtstreeks ingediend wordt bij de raad van bestuur, dan is de raad van bestuur bevoegd om klager door te verwijzen naar de klachtenfunctionaris om eerst met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht op te lossen.

Een klacht kan worden ingediend bij de Geschillencommissie indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de raad van bestuur indient.

Een klacht kan worden ingediend door:

- a. de cliënt;
- b. diens vertegenwoordiger;
- c. diens gemachtigde;
- d. diens zaakwaarnemer;

Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

2.4 Bevoegdheid van de raad van bestuur

De raad van bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om de klacht in behandeling te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, dan deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

De raad van bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de raad van bestuur ter behandeling door aan KCOZ.

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 doorzending van zijn klacht.

2.5 Ontvankelijkheid van de klacht

De raad van bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

- a. deze betrekking heeft op een handeling die de raad van bestuur al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
- 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 jaar¹;
- e. de klacht betrekking heeft op werkzame personen van een andere zorgaanbieder dan Vanboeijen;
- f. de klacht anoniem is ingediend;
- g. de klacht is ingediend namens een cliënt die daar zelf niet mee instemt (en van wie instemming is vereist).

Indien de raad van bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager. Indien de klager het niet eens is met het besluit van de raad van bestuur, kan de klager zijn klacht indienen bij de Geschillencommissie.

Hoofdstuk 3 Werkwijze beoordeling van een klacht

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt contact gezocht met de klager voor het plannen van een gesprek. In principe gebeurt dit door de klachtenfunctionaris. Tijdens dit verkennend gesprek kan de klager de situatie toelichten, zijn wensen kenbaar maken en worden vervolgstappen afgesproken met de klager. Vervolgens neemt de klachtenfunctionaris binnen 10 werkdagen contact op met de manager voor wederhoor en bespreekt welke vervolgstappen genomen zullen worden. De reactie over de klacht/voorgestelde oplossing naar de klager zal in overleg tussen betrokkenen en binnen een redelijk termijn plaatsvinden.

Indien de klager niet tevreden is met de oplossing die de manager voorstelt en de klager en beklagde(n) komen er op deze wijze niet uit, dan kan de klacht – met toestemming van de klager – voorgelegd worden aan de sectormanager en eventueel de raad van bestuur.

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

- a. Een klacht wordt niet eerder beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft de gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren.
- b. 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 directe collega of leidinggevende.

¹ De wettelijke termijn van vijf 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.

- c. Externe expertise kan indien nodig en in overleg met de klager ingeschakeld worden bij de behandeling van een klacht.
- d. De uitkomst van een 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.
- e. Indien de klager na diverse inspanningen vanuit Vanboeijen niet tevreden is met de voorgestelde oplossing, verwijst de raad van bestuur de klager naar de Geschillencommissie.

Hoofdstuk 4 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling, schriftelijk of per e-mail aan degene bij wie hij de klacht heeft ingediend te laten weten dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Hoofdstuk 5 Beoordeling klacht door de raad van bestuur

De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de raad van bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. De termijn is na verlenging niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de raad van bestuur.

Indien de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de raad van bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur verzoekt de klager om hem 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 de raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

De raad van bestuur 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 raad van bestuur 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 raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Hoofdstuk 6 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

Indien een klacht betrekking heeft op zorg en ondersteuning die voor 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).

Vanboeijen spreekt met de andere zorgaanbieder(s) af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een

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

gezamenlijk oordeel van de zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

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.

Hoofdstuk 7 Geschillencommissie

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. De klager kan de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie. Vanboeijen informeert de klager over de manier waarop hij zijn klacht voor kan leggen aan de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie behandelt alleen klachten die betrekking hebben op cliënten die op grond van de Wet langdurige zorg en de Zorgverzekeringswet zorg en ondersteuning ontvangen. Aan de diensten van de Geschillencommissie zijn kosten verbonden. Deze kosten bedragen €52,50 per ingediende klacht en zijn voor rekening van de klager. Het oordeel van de geschillencommissie is bindend.

Hoofdstuk 8 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

Vanboeijen legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard. De registratie van klachten, de behandeling en het oordeel worden bijgehouden door de klachtenfunctionaris. Hierbij wordt de privacy van de klager en beklagde(n) in acht genomen. De klachten en bijbehorende documenten worden niet bewaard in het cliëntendossier. Vanboeijen bewaart de documenten met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De raad van bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.

Hoofdstuk 9 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 zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

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. Vanboeijen deelt enkel na toestemming van de klager informatie over de klacht, de behandeling en het oordeel met betrokkenen.

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

Hoofdstuk 10 Overige bepalingen

10.1 Overige klachten- en meldmogelijkheden

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

10.2 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt Vanboeijen geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft. De cliënt en/of klager mag zich gedurende de klachtenprocedure kosteloos laten bijstaan door een cliëntvertrouwenspersoon. De cliënt en/of klager mag zich gedurende de klachtenprocedure kosteloos

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

laten adviseren, helpen en een beroep doen op bemiddeling van de klachtenfunctionaris.

Indien de cliënt en/of klager niet tevreden is met de uitkomst van de behandeling van een klacht en zijn klacht indient bij de geschillencommissie, dan zijn daar per klacht kosten aan verbonden. Deze kosten bedragen €52,50 per ingediende klacht. Deze kosten zijn voor de klager.

10.3 Openbaarmaking klachtenregeling

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 hen desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van Vanboeijen te plaatsen.

10.4 Evaluatie

Vanboeijen evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt. Vanboeijen betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de MZR, de CVR en de CBR.

10.5 Onvoorziene omstandigheden

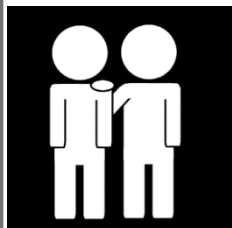
In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

10.6 Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur. De voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de raad van bestuur ter instemming voor aan de CBR en de CVR.

Deze klachtenregeling treedt in werking op 20-07-2022.

IK HEB EEN KLACHT



We willen jou graag goed begeleiden en ondersteunen.
Daarom willen we weten wat we goed doen.
En ook wat we niet goed doen.
Het is fijn als je daarover met ons wilt praten.



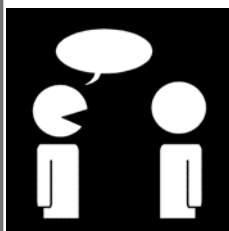
Ben je tevreden?

Hebben we iets goed gedaan?
Dat horen we graag!
Vertel het aan de mensen over wie je tevreden bent.



Ben je niet tevreden?

Soms gaat iets niet goed.
Soms ben je niet tevreden.
Het is goed als je hierover praat.



Heb je een klacht of probleem? Praat erover.

Je kunt bijvoorbeeld praten met je persoonlijk begeleider
of de zorgmanager. Of met je familie of een vriend.



Je kunt een klacht indienen.

Je mag zelf kiezen bij wie je een klacht indient.

1. je begeleider
2. de zorgmanager
3. de cliëntvertrouwenspersoon
4. de klachtenfunctionaris
5. de sectormanager
6. de raad van bestuur

Je kunt over je klacht mailen, schrijven of bellen.

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

vertrouwenspersoon



Je kunt altijd terecht bij de cliëntvertrouwenspersonen.

Er zijn twee cliëntvertrouwenspersonen.

Zij werken niet bij Vanboeijen.

Je kunt contact zoeken met één van de cliëntvertrouwenspersonen.

De cliëntvertrouwenspersoon luistert naar jouw verhaal.

Zij vertelt het niet aan iemand anders.

De cliëntvertrouwenspersoon helpt je bij het vinden van een oplossing.

Je kunt de cliëntvertrouwenspersoon bellen of een mail sturen.

Clïëntvertrouwenspersonen



Mea Rooks

☎ 06 - 82 53 19 64

✉ mearooks@quasir.nl

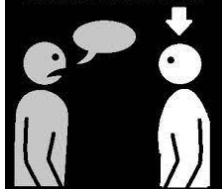


Mirjam Dopheide

☎ 06 - 21 27 75 56

✉ m.dopheide@hetlsr.nl

klachtenfunctionaris



Je kunt een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

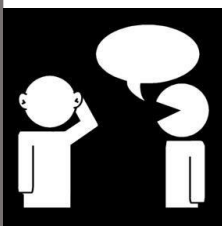
De cliëntvertrouwenspersoon kan je daarbij helpen.

De klachtenfunctionaris werkt bij Vanboeijen.

Je kunt de klachtenfunctionaris bellen of een mail sturen.

☎ 0592-305305

✉ klachtenfunctionaris@vanboeijen.nl

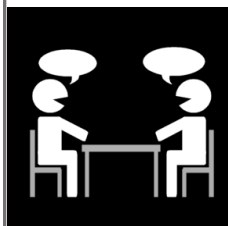


Wat doet de klachtenfunctionaris?

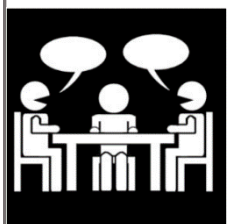
De klachtenfunctionaris luistert naar jou.

Hij of zij bespreekt je klacht met jou.

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



De klachtenfunctionaris praat ook met de mensen die kunnen helpen jouw klacht op te lossen. Samen maken jullie afspraken over een oplossing.



Vind je dat jouw klacht niet goed is opgelost?

Dan kun je een klacht indienen bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Deze mensen werken niet bij Vanboeijen.



Meer weten over hoe je een klacht kunt indienen?

Kijk dan op de website www.vanboeijen.nl/klachtenregeling.