



KLACHTENREGELING VOOR CLIËNTEN

Deze klachtenregeling is van toepassing op cliënten en/of hun vertegenwoordigers van Boa Vinda.

Hellevoetsluis / Spijkenisse, 22-05-2024

Vooraf

Klachtbehandeling is een belangrijk instrument in het kader van het kwaliteitsbeleid. Klachten van cliënten en/of hun vertegenwoordiger worden in behandeling genomen en op oorzaken onderzocht ter voorkoming van herhaling en verbetering van onze hulpverlening.

Op grond van de WMO en Wkkgz zijn zorgaanbieders verplicht een regeling te treffen voor de behandeling van klachten over de zorgaanbieder, dan wel over de voor de zorgaanbieder werkzame personen. Aan de behandeling van uw klacht ligt deze klachtenregeling dan ook ten grondslag. De klachtenfunctionaris en geschilleninstantie van Boa Vinda zijn extern en onafhankelijk. De klachtenfunctionaris heeft eigen documenten opgesteld met belangrijke wetenswaardigheden voor u als klager, genaamd 'Quasir klachtenregeling', deze vindt u in de bijlage. In deze bijlage wordt gesproken over een deel A (behandeling klacht via de Klachtenfunctionaris) en deel B (behandeling klacht via de Klachtencommissie). Vanwege de wettelijke grondslag waarop Boa Vinda haar zorg verleent, is enkel deel A op u van toepassing. Deel B is dan ook niet volledig uitgeschreven en opgenomen in de bijlage.

Het kan voorkomen dat u nog geen formele klacht in wil dienen bij de klachtenfunctionaris, maar enkel een teken van ongenoegen wil uiten. Ook dit is mogelijk binnen onze organisatie. U kunt zich hiervoor rechtstreeks wenden tot uw zorgverlener. Echter, staat het u of uw vertegenwoordiger altijd vrij u rechtstreeks te richten tot de Klachtenfunctionaris.

De bespreking van uitkomsten van tekens van ongenoegen en (formele) klachten bieden een goede stimulans alert te blijven op de kwaliteit van onze zorg. Tekens van ongenoegen en (formele) klachten worden besproken in teamverband en op organisatieniveau jaarlijks geanalyseerd. Ze geven aanleiding tot verbetermaatregelen in de organisatie.

Doelstelling van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. Het bieden van een procedure voor behandeling van klachten.
- b. Het op grond van klachten doen signaleren van tekortkomingen in de zorg om hiermee de kwaliteit van onze zorgverlening te verbeteren.

Toepassingsgebied

Met 'cliënt' bedoelen wij een natuurlijk persoon aan wie de organisatie zorg verleent of heeft verleend. Met vertegenwoordigers bedoelen uw familie, mentor of anderszins ondersteunend persoon.

Onvrede en klacht

Onder onvrede, ook wel teken van ongenoegen, wordt een uiting van ongenoegen verstaan die betrekking heeft op een gedraging, het handelen, nalaten of genomen besluit door onze organisatie of door de persoon die voor onze organisatie werkt. Het gaat om gedragingen jegens een cliënt of vertegenwoordiger. deze tekenen van ongenoegen kunt u rechtstreeks uiten bij uw zorgverlener of diens leidinggevende.

Een klacht is een uiting van onvrede die door u als klager aan de Klachtenfunctionaris wordt voorgelegd.



Klager

De klager is degene die een klacht indient. Dit kan zijn een cliënt of vertegenwoordiger. Indien de cliënt is overleden, kan de klager ook een nabestaande zijn.

Medewerker

De medewerker is de persoon die werkzaam is (geweest) bij Boa Vinda.

Klachtenfunctionaris & Geschilleninstantie

Boa Vinda beschikt over een externe Klachtenfunctionaris via Quasir en is aangesloten bij een externe geschilleninstantie genaamd de Geschillencommissie.

De Klachtenfunctionaris heeft een bemiddelende rol en probeert een oplossing te bereiken tussen de onvrede van u als klager en Boa Vinda. De Klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag over de klacht, maar wel een verslag over de voortgang van het proces, de gemaakte afspraken en de uiteindelijke oplossing.

De klachtenfunctionaris is bereikbaar via: bemiddeling@quasir.nl.

Indien u het niet eens bent met de uiteindelijke oplossing en schriftelijke mededeling van de klachtenfunctionaris of indien deze mededeling uitblijft binnen de daarvoor geldende termijn, kunt u uw klacht voorleggen aan een Geschilleninstantie zoals bedoeld in art. 18 Wkkgz.

Boa Vinda is aangesloten bij een externe Geschilleninstantie, genaamd de Geschillencommissie. Deze instantie is bereikbaar via een online meldportaal of papieren formulier, beiden te vinden via de volgende weblink: <https://www.degeschillencommissie.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/>

Geheimhouding

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk 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.

Voorafgaand overleg

Als u ontevreden bent, adviseren wij dit eerst te bespreken met de medewerker(s) op wie uw onvrede is gericht. Dit is echter niet verplicht. U kunt zich altijd rechtstreeks tot Klachtenfunctionaris wenden met uw uiting van onvrede of klacht.

Tijdens het overleg legt de medewerker op wie de onvrede is gericht kort de klachtenregeling aan u uit. U heeft als klager het recht zich bij dit overleg te laten bijstaan door een door u aan te wijzen persoon. Schrijf uw ontevredenheid op, dan vergeet u niets. De medewerker zal zijn kant van het verhaal aan u toelichten. Binnen Boa Vinda vinden we het belangrijk om serieus en respectvol met elkaar om te gaan. Dat betekent dat we serieus naar uw mening en ervaring luisteren. We willen knelpunten zo snel mogelijk bespreekbaar maken, aanpakken en wegnemen.



Onze verwachting is dat door met elkaar in gesprek te gaan, de onvrede bij u weggenomen kan worden en het officieel indienen van een klacht bij de Klachtenfunctionaris niet (meer) nodig is.

Indien dit onverhoopt niet zo is en het overleg niet leidt tot een oplossing, dan kunt u als klager (alsnog) een klacht indienen bij de Klachtenfunctionaris. Nogmaals, u hebt altijd het recht u rechtstreeks tot de Klachtenfunctionaris te wenden.

Indienen klacht

U kunt een klacht indienen over een medewerker van de organisatie, ook als deze niet meer in dienst is. U dient uw klacht in bij de onafhankelijke Klachtenfunctionaris van Quasir.

U dient uw klacht schriftelijk en in Nederlandse taal in via e-mail adres: bemiddeling@quasir.nl.

Indien u het niet eens bent met de uiteindelijke oplossing en schriftelijke mededeling van de klachtenfunctionaris of indien deze mededeling uitblijft binnen de daarvoor geldende termijn, kunt u uw klacht voorleggen aan een Geschilleninstantie zoals bedoeld in art. 18 Wkkgz.

U kunt uw geschil melden via een online meldportaal of papieren formulier, beiden te vinden via de volgende weblink: <https://www.degeschillencommissie.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/>

De Geschillencommissie onderzoekt uw klacht na indienen. U zult om aanvullende informatie gevraagd worden die nodig is voor het daadwerkelijk behandelen van uw klacht. Als alle gegevens compleet zijn, legt de Geschillencommissie uw klacht voor aan Boa Vinda. Wij hebben vervolgens een maand de tijd te reageren op uw klacht. U kunt er ook voor kiezen op dat moment alsnog met ons in gesprek te gaan om een oplossing voor uw klacht te vinden. Indien dit slaagt, stopt het proces via de Geschillencommissie. Tenslotte verzamelt de Geschillencommissie alle informatie, belegt zo nodig een hoorzitting en schrijft een bindende uitspraak waar iedereen zich aan dient te houden. Het kan zijn dat de Geschillencommissie in deze uitspraak een schadevergoeding vaststelt.

Het indienen van een klacht bij de Klachtenfunctionaris is kosteloos. Het laten behandelen van uw klacht door de Geschillencommissie is niet kosteloos.

Meer informatie over de exacte gang van zaken omtrent klachtbehandeling via de Klachtenfunctionaris vindt u in deze klachtenregeling en het document 'Quasir Klachtenregeling' zoals opgenomen als bijlage bij deze klachtenregeling. In deze bijlage wordt gesproken over een deel A (behandeling klacht via de Klachtenfunctionaris) en deel B (behandeling klacht via de Klachtencommissie). Vanwege de wettelijke grondslag waarop Boa Vinda haar zorg verleent, is enkel deel A op u van toepassing. Deel B is dan ook niet volledig uitgeschreven en opgenomen in de bijlage.

Meer informatie over de klachtbehandeling via de Geschillencommissie vindt u niet in deze klachtenregeling of in de bijlage maar op: www.degeschillencommissie.nl

U behoudt als klager, voor zover van toepassing, in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, die een klacht in behandeling neemt, zoals het tuchtrecht of de burgerlijke of strafrechter. Als u hiertoe besluit heeft het de voorkeur, dat u dit onverwijld aan Boa Vinda mededeelt.

Klachtbehandeling

Hiervoor verwijzen we u graag naar de het document 'Quasir Klachtregeling' zoals opgenomen in de bijlage, waarbij deel A op u van toepassing is.

Reactie van directie

De directie van Boa Vinda geeft binnen een maand na ontvangst van het verslag van de Klachtenfunctionaris schriftelijk een reactie aan klager waarin onder andere medegedeeld wordt welke (eventuele) verbetermaatregelen getroffen worden naar aanleiding van de klacht. Een kopie van deze schriftelijke reactie stuurt de directie aan de medewerker en de Klachtenfunctionaris. Indien de directie de aanbevelingen van de Klachtenfunctionaris niet overneemt motiveert zij dit schriftelijk in de reactie.

De reactietermijn van 1 maand mag eenmalig met 1 maand overschreden worden wanneer de directie dit voor een goede reactie noodzakelijk acht. De overschrijding van de termijn wordt schriftelijk met redenen omkleed medegedeeld aan de klager, de medewerker en de Klachtenfunctionaris.

Eventuele verbetermaatregelen naar aanleiding van de klacht worden zo snel mogelijk door de directie genomen.

Klachtendossier

Van elke binnengekomen klacht wordt een klachtdossier aangelegd. Dit klachtdossier wordt 5 jaar bewaard door de organisatie. Het klachtdossier is opgeslagen in een digitale beveiligde omgeving. De Klachtenfunctionaris draagt in samenwerking met Boa Vinda zorg voor een goede realisering van de rechten van klager. Deze betreffen het recht op mededeling, het recht op inzage en afschrift, het recht op aanvulling, correctie en/of vernietiging en het recht op toestemming bij gegevensverstrekking aan derden. Openbare publicatie van (delen van) de uitspraak in bijvoorbeeld de krant dient zo veel mogelijk vermeden te worden.

Publicatie

Deze klachtenregeling is openbaar gepubliceerd op onze website.

Bijlage 1: Quasir Klachtenregeling

Quasir Klachtenregeling

- **Onafhankelijke Klachtenbemiddeling door Klachtenfunctionaris**

Quasir Klachtenregeling

- onafhankelijke Klachtenbemiddeling
- onafhankelijke Klachtencommissie Quasir

Inleiding

Deze klachtenregeling staat niet open voor klachten waarvoor in de wet een specifieke klachtenregeling is voorgeschreven, uitgezonderd klachten op grond van de Jeugdwet* .

Deze klachtenregeling staat enkel open voor klachten die zijn gericht tegen bedrijven / instellingen / rechtspersonen die een overeenkomst hebben gesloten met Quasir BV, op basis waarvan:

- A. klachten aan Quasir kunnen worden voorgelegd voor bemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris en/of
- B. klachten kunnen worden voorgelegd aan de door Quasir BV in stand gehouden onafhankelijke klachtencommissie.

Het is mogelijk dat u een klacht heeft tegen een bedrijf/instelling/rechtspersoon die een overeenkomst heeft met Quasir die enkel betrekking heeft op “onafhankelijke klachtenbemiddeling”. In dat geval zijn enkel artikel 1, artikel 2 lid 1 en 2 en Deel A van toepassing.

Ook is het mogelijk dat u een klacht heeft tegen een bedrijf/instelling/rechtspersoon die een overeenkomst heeft met Quasir die enkel betrekking heeft op “onafhankelijke klachtencommissie”. In dat geval zijn enkel artikel 1, artikel 2 lid 1 en 3 en Deel B van toepassing.

* Jeugdwet

Deze klachtenregeling staat open voor klachten zoals bedoeld in artikel 4.2.1 Jeugdwet. In dat geval kan Klager de klacht direct voorleggen aan de Klachtencommissie, zonder dat de klacht eerst is voorgelegd aan het bedrijf/Instelling/rechtspersoon die hiervoor een overeenkomst met Quasir heeft afgesloten. De klachtencommissie stelt klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid om desgewenst mondeling een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.

Algemeen

Artikel 1. Begripsomschrijving

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Instelling / Abonnee: de (rechts)persoon die met Quasir BV een overeenkomst heeft gesloten op basis voor (A) bemiddeling van klachten door een onafhankelijke klachtenfunctionaris en/of (B) behandeling van klachten door een onafhankelijke klachtencommissie.
- a. klachtenregeling: de onderhavige regeling welke ten doel heeft om aan cliënten van een Abonnee een procedure te bieden voor opvang en behandeling van een klacht door een onafhankelijke klachtenfunctionaris en/of klachtencommissie.
- b. Klachtenfunctionaris: de persoon die is belast met de onafhankelijke opvang en bemiddeling van klachten van cliënten van Abonnees, op afroep.
- c. Klachtencommissie: de door Quasir in stand gehouden onafhankelijke klachtencommissie.
- d. Klacht: een klacht over gedragingen of beslissingen, dan wel nalaten van gedragingen of beslissingen van een Instelling of een of meer aldaar werkzame personen.
- e. Klager: een cliënt (of diens wettelijk vertegenwoordiger) die een klacht heeft tegen de Instelling.
- f. Verweerder: de Instelling en/of aldaar werkzame persoon, tegen wie een klacht is ingediend.
- g. Uitspraak: het document waarin de klachtencommissie verslag doet van de behandeling van de klacht(en) en haar gemotiveerde oordeel over de gegrondheid van de klacht(en) geeft. De uitspraak kan tevens een aanbeveling aan de Instelling bevatten.
- h. Aanbeveling: een in de uitspraak gegeven opvatting over een te nemen maatregel door de zorgaanbieder.
- i. Voorzitter: de voorzitter van de Klachtencommissie, zijnde meester in de rechten;
- j. Ambtelijk secretaris: een persoon toegevoegd aan de klachtencommissie ter ondersteuning, die zelf geen lid is van de klachtencommissie.
- k. Gemachtigde: een persoon die namens klager of verweerder optreedt in de klachtenprocedure.
- l. Getuige: een persoon die uit eigen waarneming over een bepaalde gebeurtenis of gedraging kan verklaren.
- m. Deskundige: een persoon die op grond van opleiding of ervaring over specifieke deskundigheid beschikt om informatie te verstrekken die voor de behandeling van de klacht relevant kan zijn.

Artikel 2. Klachtenprocedure algemeen

1. De Instelling informeert haar cliënten over deze Klachtenregeling, waarbij zij aangeeft welke delen van toepassing zijn:
 - Deel A: bemiddeling door Klachtenfunctionaris (op afroep)
 - Deel B: behandeling van klacht door Klachtencommissie
 - Deel A en Deel B.
2. Als u ontevreden bent over een gedraging of handeling van een (medewerker van) een Instelling, dan is het de bedoeling dat u eerst zelf hierover een gesprek aangaat met de betreffende medewerker of de verantwoordelijk manager. Leidt dit niet tot een oplossing dan kunt u hierover in gesprek gaan met de directie van de instelling.
3. Als dit gesprek naar uw oordeel niet tot resultaat leidt of tot onvoldoende resultaat, dan kunt u – indien deel A van toepassing is - uw klacht voorleggen aan Quasir voor bemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze procedure is beschreven in Deel A.
4. Indien deel B van toepassing is en u voldoet aan de hierin opgenomen voorwaarden, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de door Quasir BV in stand gehouden onafhankelijke klachtencommissie. Deze procedure is beschreven in Deel B.

Deel A. Reglement onafhankelijke Klachtenbemiddeling

Dit deel A van de Klachtenregeling staat enkel open voor cliënten van Instellingen die met Quasir BV een overeenkomst hebben gesloten voor bemiddeling van klachten door een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Artikel 3 Verplichting Instelling

1. Klager dient een klacht eerst te bespreken met de directie van de Instelling of een hiervoor door de directie aangewezen functionaris.
2. De Instelling zal Klager er in dit gesprek op wijzen dat hij/zij de mogelijkheid heeft om de klacht voor te leggen aan Quasir voor bemiddeling door een onafhankelijke Klachtenfunctionaris en zal Klager voorzien van een exemplaar van deze klachtenregeling.

Artikel 4 Klacht voorleggen aan de Klachtenfunctionaris

1. Indien u niet tevreden bent over de uitkomst van het gesprek met de directie als bedoeld in art. 3 lid 1, dan kunt u uw klacht schriftelijk, in de Nederlandse taal, indienen bij de coördinator abonnementen van Quasir via e-mail bemiddeling@quasir.nl zoals vermeld op www.quasir.nl.
2. De klachtenfunctionaris is gebonden aan de Gedragscode Medewerkers Quasir, alsmede het Protocol Professionele Onafhankelijkheid Quasir. Deze zijn in te zien op www.quasir.nl.

Artikel 5 Behandeling / bemiddeling

1. Het proces van bemiddeling door de klachtenfunctionaris verloopt in beginsel als volgt:
 - a. de Klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;
 - b. de Klachtenfunctionaris draagt zorg voor de organisatie van de bemiddeling;
 - c. alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen;
 - d. de Klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
 - e. indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen Klager en de Instelling, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van de Klachtenfunctionaris aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen.
2. Indien ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing is bereikt tussen Partijen dan verwijst de Klachtenfunctionaris de verdere behandeling van de klacht terug naar de Instelling. De Instelling zal dan een schriftelijk en gemotiveerd oordeel geven over de klacht.
3. Indien Klager het niet eens is met dit oordeel - en Deel B (klachtencommissie) is van toepassing - dan kan Klager de klacht voorleggen aan de klachtencommissie. De Instelling wijst Klager op deze mogelijkheid.
4. Indien Klager het niet eens is met dit oordeel - en Deel B (klachtencommissie) is niet van toepassing - dan is de Klachtenregeling afgesloten en staat Klager enkel de mogelijkheid open om de klacht te laten beoordelen door de burgerlijk rechter.