

Klachtenreglement



Voorwoord

Weten waar cliënten over klagen en wat hun positieve en negatieve feedback is, is belangrijke input voor de continue kwaliteitsverbetering van onze zorg. Het is ook belangrijk te weten wanneer en aan wie cliënten feedback geven.

Incidenten tussen cliënt en medewerker kunnen onopgemerkt blijven. Zoals een gespannen interactie tussen een cliënt en de receptioniste, of het gevoel van een cliënt dat een autismecoach of manager niet of slecht luistert naar zijn/haar zorgen. Daarom verzamelen wij centraal de klachten van cliënten, omdat we erkennen dat hun klachten en feedback vaak belangrijke inzichten opleveren. Alle feedback is waardevol als deze op de juiste manier wordt verzameld en gebruikt. De feedback kan een waarschuwing zijn voor processen die verbeterd moeten worden.

Bij Boba lopen we niet weg van negatieve feedback en we zien deze niet als een bedreiging. De aandacht gaat uit naar klein denken vanuit de oplossing en niet vanuit probleemdenken. Een klacht ontstaat niet zomaar; dat begint klein in het contact tussen de cliënt en de autismecoach/behandelaar. Als hulpverlener is het belangrijk om ook echt aanwezig te zijn op het moment dat de cliënt een klacht heeft. Er is voor de client geen ander moment dan NU te luisteren naar zijn/haar klacht en samen te zoeken naar de beste oplossing. Bedenk en beoordeel op een professionele afstand. Daarna handelen en continue afstemmen.

We omarmen elke klacht en gebruiken deze als een kans om cliënten beter van dienst te zijn. Dit doen we door de klacht direct te koppelen aan de betrokken autismecoach/behandelaar, programma supervisor of manager. De lijn tussen de cliënt met een klacht en Boba is hierdoor kort en informeel.

Centraal verzamelt deze afdeling alle klachten voor analyse per kwartaal. De beleidsmedewerker voorziet deze van conclusies en waar nodig van aanbevelingen voor verbetering voor de bestuurder en het management. De bestuurder belegt de aanbevelingen bij een proceseigenaar en ziet toe op de opvolging. In het management wordt opvolging gemonitord zodat we daadwerkelijk bereiken wat we willen bereiken op basis van de klachten en feedback van cliënten. Op deze manier is continue kwaliteitsverbetering gewaarborgd.

Bestuurder
Liesbeth Palit

INHOUD

Artikel 1. Inleidende bepalingen	
Lid 1.1.	4
Lid 1.2.	4
Lid 1.3.	4
Lid 1.4.	4
Lid 1.5.	4
Lid 1.6.	4
Lid 1.7.	4
Lid 1.8.	4
Lid 1.9.	4
Lid 1.10	5
Artikel 2. Doel en Uitgangspunten	
Lid 2.1.	6
Lid 2.2.	6
Artikel 3. Bemiddeling/ klachtenfunctionaris	
Lid 3.1.	7
Lid 3.2.	7
Lid 3.3.	7
Lid 3.4.	7
Lid 3.5.	7
Lid 3.6.	7
Lid 3.7.	7
Lid 3.8.	7
Lid 3.9.	7/8
Lid 3.10	
Artikel 4. Indienen en behandelen van de klacht	
Lid 4.1.	8
Lid 4.2.	8
Lid 4.3.	8
Lid 4.4.	8
Lid 4.5.	8
Artikel 5. Niet in behandeling nemen van de klacht	
Lid 5.1.	9
Lid 5.2.	9
Lid 5.3.	9
Artikel 6. Afhandeling klacht	
Lid 6.1	9
Lid 6.2	9
Artikel 7. Overige bepalingen	
Lid 7.1	9
Lid 7.2	9
Lid 7.3	10
Lid 7.4	10
Lid 7.5	10
Lid 7.6	10
Lid 7.7	10
Lid 7.8	10
Lid 7.9	10

Artikel 1. Inleidende bepalingen

Voor de toepassing van het, bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan:

Lid 1.1

De Raad van Commissarissen: het orgaan dat in de instellingsstatuten is aangewezen als toezichthoudend orgaan.

Lid 1.2

Het bestuur: het orgaan dat in de instellingsstatuten is aangewezen als bestuursorgaan.

Lid 1.3

De cliëntenraad: de cliëntenraad door Boba Groep (hierna Boba) ingesteld op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018.

Lid 1.4

De klacht: elk naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen van medewerkers van Boba zelf. *Een gedraging kan zijn een handelen en het nemen van besluiten met gevolg voor de cliënt, maar ook het nalaten hiervan.*

Lid 1.5

De klager: degene die een klacht indient.

Dit kan zijn de cliënt of -indien hij daartoe zelf niet in staat is - namens hem zijn wettelijke vertegenwoordiger (d.w.z. zijn mentor of curator), indien hij minderjarig is zijn ouder of voogd, een schriftelijk gemachtigde. Wanneer de cliënt is overleden kunnen nabestaanden in de ruimste zin van het woord, nog een klacht indienen.

Een klacht kan ook worden ingediend door een ander lid van het systeem waartoe de cliënt behoort. Deze heeft een eigen klachtrecht, indien hij betrokken is bij de ondersteuning van Boba aan de cliënt.

Toelichting:

Met het introduceren van een brede kring van klachtgerechtigden wordt geen enkele cliënt het klachtrecht ontnomen, mocht hij daar zelf niet meer toe in staat zijn. Heel duidelijk is hier het klachtrecht in zoverre beperkt dat anderen dan de cliënt slechts een zelfstandig klachtrecht hebben, indien zij betrokken zijn - geweest - bij de ondersteuning aan de cliënt.

Lid 1.6

De aangeklaagde: de medewerker, werkzaam bij Boba, tegen wie de klacht zich richt of de Boba organisatie zelf.

Lid 1.7

De klachtenfunctionaris: de door de Raad van Bestuur aangewezen persoon die belast is met de opvang, ondersteuning en advisering van klager en de bemiddeling van de klachten conform de Wkkgz (zie verder onder lid 1.10). Binnen Boba is deze rol is in alle Boba-centra belegd bij de programma supervisor.

Lid 1.8

De inspecteur: De controle op de wettelijke kwaliteitsaspecten voor jeugdhulpaanbieders is op grond van de Jeugdwet een taak van de Inspectie Gezondheidszorg & Jeugd (IGJ). Op grond van de Wmo (2015) is de controle belegd bij de Wmo-Toezichthouders (in de praktijk een GGD-organisatie namens een aantal gemeenten).

Lid 1.9

De cliëntvertrouwenspersoon (CVP): een onafhankelijk persoon die de klager op diens verzoek

informeert en adviseert bij (de mogelijkheid tot) het indienen van een klacht, in de voorfase van de klachtenprocedure kan bemiddelen bij het afwickelen van een ingediende klacht en de klager kan bijstaan tijdens de behandeling van de klacht door de klachtencommissie. Boba is op grond van de Jeugdwet verplicht de CVP toe te laten om zijn taak te kunnen uitoefenen en bekend te maken bij zijn cliënten. Elke gemeente moet een CVP aanwijzen.

Lid 1.10

Managementsysteem: dit klachtenreglement is onderdeel van het gecertificeerd ISO-managementsysteem op grond van de eisen en wensen van o.a. cliënten en hun naasten. Boba voldoet hiermee aan de wettelijke eis dat zorgaanbieders de kwaliteit van de geboden verantwoorde hulp systematisch moeten bewaken, beheersen en verbeteren.

Wkkgz: Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg 2018 (Wkkgz). Het doel van de Wkkgz is openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en ervan leren. Om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren. De Wkkgz geldt voor Zvw-clieënten van Boba. De eis om een klachtencommissie in te stellen is vervallen per 1 januari 2017. De Wkkgz eist een klachtenfunctionaris en een klachtenregeling. Daarnaast kan de cliënt opschalen naar de rechter en de onafhankelijke geschilleninstantie. De geschilleninstantie doet een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden.

Algemene leveringsvoorwaarden GGZ: Boba is lid van De Nederlandse GGZ (DNG). Op brancheniveau is besloten het klachtrecht in de Algemene Leveringsvoorwaarden, versie 2017, te baseren op de Wkkgz. Deze voorwaarden zijn te vinden op de website van DNG. De onafhankelijke klachtencommissie heeft in deze voorwaarden geen wettelijke grondslag. Onze Algemene Leveringsvoorwaarden, versie 2017, zijn te vinden op www.boba.nl en op de website van DNG. In het kader van en behoudens de reikwijdte van de Wkkgz heeft Boba een daartoe geschikte klachtenregeling en klachtenfunctionaris die een klager op diens verzoek van advies kan dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

In de **Jeugdwet** is nog de 'oude' klachtenregeling van de vm. Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) opgenomen, ondanks dat de Wkcz is vervangen door de Wkkgz. De Wkkgz geldt echter niet voor de Jeugdwet. De Jeugdwet eist voor cliënten tot 18 jaar een klachtencommissie. Er is wel aangekondigd de Jeugdwet op termijn ook onder de Wkkgz te laten vallen maar vooralsnog is dit niet het geval. Overigens kan ook voor cliënten vanuit de Jeugdwet de klachtenfunctionaris worden ingezet om te proberen de klacht middels bemiddeling af te handelen. Toegang tot een klachtencommissie mag volgens deze wet niet ontzegd worden. Wanneer de Rijksoverheid het klachtrecht binnen de Jeugdwet repareert, is onbekend. Boba heeft het klachtrecht voor cliënten tot 18 jaar geregeld op grond van de Wkkgz conform de Algemene Leveringsvoorwaarden.

De Wkkgz geldt ook niet voor **Wmo**-cliënten. Aanbieders die een voorziening leveren, dienen in het bezit te zijn van een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen, indien het niveau van een vorm van maatschappelijke ondersteuning dit vereist, nadere eisen worden gesteld aan aanbieders van voorzieningen (art. 3.2). Boba beschikt over een klachtenreglement en een klachtenfunctionaris.

Wmcz: Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 geldt voor alle zorginstellingen. Deze wet geldt niet voor aanbieders die zorg verlenen op grond van de Wmo 2015. De Wmcz beoogt de positie van cliëntenraden te verstevigen ten opzichte van zorginstellingen, en tegelijkertijd tegemoet te komen aan de wens van bestuurders van zorginstellingen en cliëntenorganisaties tot grotere ruimte voor maatwerk.

Eisen gemeenten

Deze zijn opgenomen in de inkoopcontracten van gemeenten. Geëist wordt een transparante, laagdrempelige en effectieve klachtenregeling.

Artikel 2. Doel en uitgangspunten

Lid 2.1 Het doel van dit reglement is:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten;
- de bescherming van de rechtspositie van klager door een procedure voor opvang, de bemiddeling en behandeling van klachten;
- het bevorderen van herstel van vertrouwen en zo nodig van de (behandel)relatie;
- het bevorderen van de kwaliteit van zorg binnen de instelling van de zorgaanbieder.

Lid 2.2 De uitgangspunten voor de klachtenbehandeling zijn:

- klachten worden bij voorkeur eerst besproken tussen de klager en zijn/haar autismecoach/behandelaar;
- lukt het niet met de betreffende autismecoach/behandelaar, dan wordt de onvrede of het conflict tussen de klager en de betrokken programmasupervisor besproken;
- lukt het niet met de betreffende programmasupervisor, wordt er opgeschaald naar de betrokken manager;
- De klager ontvangt een feitelijke en oplossingsgerichte behandeling van zijn/haar klacht. De klager mag rekenen op een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle tijdens de klachtenprocedure ingebrachte stukken en gegevens. Het beginsel van hoor en wederhoor wordt toegepast.
- Lukt het niet met de manager, kan de klager in gesprek gaan met:
 - a) de cliëntenraad (zie lid 3.9);
 - b) de onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie is niet gekoppeld aan Boba; de kosten zijn voor rekening van de klager;
 - c) een cliëntvertrouwenspersoon voor ondersteuning in zijn/haar klachtenprocedure. Deze externe professional denkt mee met de klager en helpt de klacht onder woorden te brengen;
 - d) met de rechter en;
 - e) met de Geschillencommissie GGZ.

Artikel 3. Bemiddeling / klachtenfunctionaris

Lid 3.1

Degene die overweegt een klacht in te dienen kan gebruik maken van de mogelijkheid om door bemiddeling tot een oplossing van de klacht te komen. Een klacht wordt dan schriftelijk aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris voorgelegd. Bij voorkeur via klacht@Boba.nl

Lid 3.2

De onafhankelijke klachtenfunctionaris schakelt direct na ontvangst van een klacht de betreffende manager in. Eerste focus ligt in de oplossing van de klacht tussen cliënt en betrokken professionals in de regio's.

Lid 3.3

De bestuurder heeft de rol van klachtenfunctionaris belegd in de Boba centra bij de programma supervisor. Dit is gebeurd met instemming van de cliëntenraad en het management. De klachtenfunctionaris heeft een dienstverband hebben Boba. De klachtenfunctionaris is een interne medewerker onder de volgende voorwaarden:

- De klachtenfunctionaris handelt onafhankelijk en deze onafhankelijkheid moet geborgd zijn;
- De klachtenfunctionaris neemt niet deel aan de procedure ter beoordeling van de klachten;
- De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van al hetgeen hem of haar uit hoofde van zijn of haar functie bekend is geworden.

Lid 3.4

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

- Onderzoeken of bemiddeling door klager gewenst wordt en indien niet het doorgeleiden van de klacht naar de cliëntenraad, de rechter of de Geschillencommissie GGZ en het ondersteunen van klager daarbij;
- Informeren van zowel klager als aangeklaagde van de klachtprocedure en hun positie daarin;
- Het geven van gevraagde en ongevraagde beleidsadviezen aan de bestuurder.

Lid 3.5

De cliëntenraad wordt tijdig om advies gevraagd inzake de benoeming van de onafhankelijke klachtenfunctionaris op grond van de Wmcz.

Lid 3.6

Bemiddeling vindt enkel plaats indien zowel klager als aangeklaagde hiervoor kiezen.

Lid 3.7

Gedurende een bemiddelingspoging worden de termijnen in dit reglement zo nodig opgeschort. Van de opschortende werking wordt mededeling gedaan aan de klager.

Lid 3.8

De klachtenfunctionaris vervult zijn werkzaamheden zelfstandig en onbevooroordeeld. Hij kan in dit kader gesprekken ter bemiddeling arrangeren en daarbij desgewenst als gespreksleider optreden.

Lid 3.9

De klager is te allen tijde vrij zijn klacht voor te leggen aan de cliëntenraad.

Lid 3.10

De bestuurder ontvangt elk kwartaal via de afdeling Kwaliteit & Beleid een geanonimiseerde analyse met conclusies en aanbevelingen voor verbetering. In de analyse staan het aantal en de aard van de klachten (zowel informele als de formele) en de wijze van oplossing door de

autismecoach/behandelaar, programma supervisor, manager of door één van de door de klager ingeschakelde externe partijen.

Artikel 4. Indienen en behandelen van de klacht

Lid 4.1

Een klacht over een gedraging jegens een wilsbekwame cliënt kan worden ingediend door de cliënt, diens gemachtigde of diens nabestaanden.

Lid 4.2

Een klacht over een gedraging jegens een wilsonbekwame cliënt kan worden ingediend door een wettelijk vertegenwoordiger. Is er geen wettelijk vertegenwoordiger, dan wel naaste (de echtgenoot of partner van de cliënt, diens ouder, kind, broer, zus of nabestaanden) kan de klacht ook worden ingediend door een ander lid van het systeem waartoe de cliënt behoort. Deze heeft een eigen klachtrecht, indien hij betrokken is bij de ondersteuning van Boba aan de cliënt.

Lid 4.3

De klager wendt zich eerst tot zijn/haar autismecoach/behandelaar. Mochten de klager en de betrokken autismecoach/behandelaar geen bevredigende oplossing kunnen vinden, vindt er opschaling plaats naar de programma supervisor of de manager.

Van alle gesprekken met de klager worden de uitkomsten vastgelegd en bewaard in zijn/haar klachtdossier. Zijn/haar map is in beheer bij de klachtenfunctionaris van de betrokken Boba Centrum en deze is niet toegankelijk voor andere medewerkers van Boba.

Lid 4.4

Indien bemiddeling niet tot een voor klager bevredigende oplossing leidt dan wel indien bemiddeling geen optie is voor de klager, kan de klager een formele klacht indienen bij de cliëntenraad, de rechter, de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon of de Geschillencommissie GGZ.

Lid 4.5

Als sprake is van vertegenwoordiging van de klager vraagt de klachtenfunctionaris de vertegenwoordiger om een schriftelijke verklaring waaruit diens machtiging tot vertegenwoordiging blijkt.

Artikel 5. Niet in behandeling nemen van de klacht

Lid 5.1

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien deze wordt ingetrokken of indien de klacht naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.

Lid 5.2

Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten, indien blijkt:

- dat een gelijke klacht van dezelfde cliënt nog in behandeling is.
- dat de klacht geen betrekking heeft op een bezwaar als bedoeld in artikel 1 lid 1.5.
- dat de klager zich met de klacht heeft gewend tot de burgerlijke- of strafrechter.
- indien blijkt dat een afgesproken bemiddeling nog niet is afgerond.

Lid 5.3

Indien lid 5.2 van toepassing is, wordt mededeling gedaan aan de klager, de aangeklaagde en de betrokkenen van Boba.

Artikel 6. Afhandeling klacht

Lid 6.1

Ingeval een klacht gegrond wordt verklaard, deelt de manager aan klager en aangeklaagde zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken, na het oordeel schriftelijk mede welke maatregelen zij naar aanleiding van dat oordeel en de daarin opgenomen aanbevelingen zal nemen. Bij afwijking van deze termijn deelt de manager dit met redenen omkleed mee aan de klager en de klachtenfunctionaris..

Lid 6.2

Een afschrift van de beslissing wordt terstond gezonden aan de betrokken klager(s), indien de klager niet was de cliënt, de aangeklaagde en de klachtenfunctionaris.

Artikel 7. OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 7.1 Overige mogelijkheden indienen klacht

De Wkkgz schrijft voor dat alle zorgaanbieders moeten zijn aangesloten bij een door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkende geschilleninstantie. De Geschillenklachtencommissie Zorg biedt zorgaanbieders de mogelijkheid zich aan te sluiten bij een erkende geschilleninstantie. BOBA is lid van de Nederlandse GGZ en is geregistreerd bij de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg.

Als de klager niet tevreden is over het oordeel van de zorgaanbieder en de geboden oplossing voor de klacht, mag de klacht worden voorgelegd aan de geschillenklachtencommissie.

Artikel 7.2 Inbreng voor analyses

De afdeling Kwaliteit & Beleid ontvangt op de laatste dag van elke maand een terugkoppeling vanuit de Boba Centra over het aantal klachten, datum ontvangst, een korte omschrijving van de klacht, de geboden oplossing of als er nog geen oplossing is en de datum van afhandeling. Elk kwartaal maakt deze afdeling een rapportage voor de bestuurder en het management zodat de continue

kwaliteitsverbetering op basis van klachten is gewaarborgd.

Artikel 7.3. Archivering en bewaartermijn klachtdossier

Na beëindiging van de behandeling van de klacht wordt de inhoud van het klachtdossier maximaal drie jaar bewaard. De uitspraak wordt maximaal 15 jaar bewaard.

Klachtdossiers voor heel Boba zijn per 1 december 2021 in beheer bij de Boba Centra. Na drie jaar worden de klachtdossiers bewaard in het archief van de Boba Centra.

Lid 7.3. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

Lid 7.4 De archivering geschiedt zodanig dat de privacy van de klager, verweerder en de eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd.

Lid 7.5 Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in een medisch dossier bewaard.

Lid 7.6 Geheimhouding en privacy

Allen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn geweest, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de behandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.

Lid 7.7 Openbaarmaking Klachtenreglement

Dit reglement wordt binnen tien dagen, nadat zij is vastgesteld, openbaar gemaakt op een wijze die binnen Boba gebruikelijk is onder vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend. Op de website van Boba wordt het bestaan van de klachtenfunctionaris en het reglement gemeld, inclusief het e-mailadres voor het ingevulde klachtenformulier.

Lid 7.8 Vaststelling en wijziging Reglement

Dit reglement is, conform de Wkkgz, op basis van versie van 2019 bijgesteld. Deze nieuwe versie is beoordeeld door de cliëntenraad op grond van hun instemmingsrecht. Na deze instemming stelt de bestuurder dit reglement vast. Voorstellen tot wijziging van het reglement worden voorgelegd aan de cliëntenraad.

Lid 7.9 In werking

Dit reglement treedt met terugwerkende kracht in werking per 1 december 2021 en heeft een geldigheidsduur van 5 jaar.