Klachtenreglement Boba

Boba Zorg bv en Boba GGZ bv

Inhoudsopgave

Inleiding 1
Wettelijk kader en reikwijdte 2
Hoofstuk 1 – Algemene bepalingen 2
Artikel 1: Begripsomschrijvingen 2
Hoofdstuk 2 – Klachtenopvang 2
Artikel 2: Onvrede uiten 2
Artikel 3: Klachtenfunctionaris 3
Hoofdstuk 3 – klachtenbehandeling 3
Artikel 4: Het indienen van een klacht 3
Artikel 5: Behandeling van een klacht 4
Artikel 6: Werkwijze beoordeling van een klacht 4
Artikel 7: Externe klachtbehandeling 5
Hoofdstuk 4 – Overige bepalingen 5
Artikel 8: Geheimhouding 5
Artikel 9: Klachtdossier 5
Artikel 10: Onvoorziene omstandigheden 5
Artikel 11: Openbaarmaking, evaluatie en vaststelling 6
Bijlagen 7
Bijlage 1: Het klachtenreglement kort samengevat 7
Bijlage 2: Stroomschema klachtenreglement 8

Inleiding

Boba hecht waarde aan het bieden van goede zorg die aansluiten op de behoefte van de cliënt en diens naasten. Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met (signalen van) onvrede over de geboden zorg. Boba stimuleert een open klimaat voor het bespreken en behandelen van uitingen van onvrede over de zorg, met inachtneming van de privacy van zowel de klager als aangeklaagde. Iedere uiting van onvrede, ongeacht de uitingsvorm, wordt gezien als een signaal en krijgt serieus aandacht.

Dit klachtenreglement beschrijft een procedure rond het ontvangen, verwerken, herstellen, behandelen en leren van klachten en andere vormen van uitingen van onvrede. Om tot dit klachtenreglement te komen is gebruik gemaakt van de model klachtenregelingen van GGZ Nederland, MIND, LSR en LOC.

Het is voor cliënten niet altijd makkelijk om een klacht in te dienen, daarentegen is het voor medewerkers niet altijd eenvoudig met een klacht om te gaan. Door adequaat om te gaan met klachten, tracht Boba het vertrouwen tussen cliënten en medewerkers te behouden. Van zowel onze cliënten als onze medewerkers wordt verwacht het klachtenreglement in acht te nemen. Het doel hiervan is per individuele klacht tot een oplossing te komen naar tevredenheid van beide partijen, en daarnaast als zorgorganisatie te kunnen leren van klachten om de kwaliteit van zorg te blijven vergroten.

Wettelijk kader en reikwijdte

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) biedt een eisenkader voor klachtenafhandeling. Deze wet is niet van toepassing op Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Jeugdwet (JW). Boba tracht in dit klachtenreglement een klachtenprocedure te beschrijven die passend is bij iedere wetgeving. Dit klachtenreglement is geldig voor alle cliënten die in zorg zijn (geweest) bij Boba. In de procedure zullen soms verschillen zijn in rechten en plichten afhankelijk van de financieringsvorm (bijvoorbeeld Wmo, Wlz, GGZ, Jeugdhulp) die van toepassing is op de cliënt. Als er sprake is van een verschil in procedure voor een bepaalde cliëntgroep, wordt dit zo duidelijk mogelijk aangegeven in de tekst.

Hoofstuk 1 – Algemene bepalingen

Artikel 1: Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:
   a. *Zorgaanbieder*: Boba Care Group (zowel Boba Zorg als Boba GGZ);
   b. *Raad van bestuur*: de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
   c. *Cliënt*: een natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
   d. *Klacht:* een uiting van onvrede die schriftelijk is ingediend bij de zorgaanbieder, al dan niet in combinatie met een verzoek tot een schadevergoeding. De uiting van onvrede betreft 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.
   e. *Klager:* de natuurlijke persoon die een klacht indient, zijnde een cliënt van de instelling, een nabestaande van een overleden cliënt, een wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, voorts een persoon die door de zorgaanbieder geweigerd is in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.
   f. *Aangeklaagde:* degene op wiens besluit of wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.
   g. *Klachtenfunctionaris:* een of meer door de zorgaanbieder aangewezen en daartoe geschikt geachte personen die binnen de organisatie van de zorgaanbieder belast zijn met de opvang van klachten van cliënten, een klager op diens verzoek gratis van advies 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.
   h. *Cliëntenraad:* de cliëntenra(a)d(en) die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) is ingesteld door de zorgaanbieder.
   i. *Zorg*: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet forensische zorg, Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel de Wet maatschappelijke ondersteuning of Jeugdwet. Dit begrip omvat ook zorg die wordt geleverd in het kader van het UWV.

Hoofdstuk 2 – Klachtenopvang

Artikel 2: Onvrede uiten

1. Een cliënt kan onvrede uiten en feedback over de zorgverlening bespreken met:
   a. De medewerker die direct betrokken is bij de betreffende cliënt;
   b. Diens leidinggevende;
   c. De klachtenfunctionaris.
2. De medewerker en diens leidinggevende gaan als volgt om met uiting van onvrede:
   a. De medewerker stelt diegene die ontevreden is, in de gelegenheid om diens ontevredenheid met de medewerker te bespreken. De medewerker betrekt anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.

b. Medewerkers maken ontevreden cliënten waar nodig attent op dit klachtenreglement en de klachtenfunctionaris.
c. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat. De medewerker informeert minimaal de direct leidinggevende.
d. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat er onvrede is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid de onvrede met de leidinggevende te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt.

Artikel 3: Klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken;
    a. Informeren van cliënten, medewerkers en derden over het klachtenreglement;
    b. Adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren hiervan;
    c. Helpen van cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden en/of naasten met het oplossen van hun onvrede
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van de werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functieomschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht de werkzaamheden overeenkomstig de wet en geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris de werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert contacten met cliënten, werkzaamheden die naar aanleiding hiervan zijn verricht en de resultaten hiervan. Op basis van de registraties koppelen klachtenfunctionarissen ieder kwartaal terug naar de afdeling Kwaliteit en Beleid hoeveel klachten er zijn behandeld, in welke gemeente de klagers woonachtig zijn, de aard van de klachten, hoeveel klachten naar tevredenheid zijn afgehandeld, en hoe lang het duurde tot een duurzame oplossing is gevonden. Tevens rapporteren klachtenfunctionarissen naar de afdeling Kwaliteit en Beleid indien zij aanbevelingen hebben ter verbetering van de (kwaliteit van zorg van de) zorgaanbieder op basis van de behandelde klachten.
6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om deze taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van de functie.
7. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie, worden behandeld op basis van dit klachtenreglement door een andere klachtenfunctionaris dan waarop de klacht betrekking heeft.

Hoofdstuk 3 – klachtenbehandeling

Artikel 4: Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan worden ingediend via het klachtenformulier op de website (www.boba.nl), of per e-mail via klacht@boba.nl.
2. Een klacht kan worden ingediend door (oud-)cliënten van Boba of diens wettelijk vertegenwoordiger. Indien een derde namens een cliënt een klacht wil indienen, kan dit mits een bewijsstuk kan worden overhandigd waaruit blijkt dat de cliënt hier toestemming voor geeft. Ook nabestaanden en naasten van een cliënt kunnen een klacht indienen, met de beperking dat wanneer geen overtuigende toestemming hiertoe bestaat van de cliënt, geen zorginhoudelijke informatie van een individuele cliënt kan worden gedeeld.
3. Een persoon die meent dat diegene ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd, kan hierover een klacht indienen.

4. Indien de klacht nog niet op informele wijze conform artikel 2 lid 2 is besproken, kan de klager worden gevraagd dit alsnog eerst te doen. Indien de klager ingaat op dit voorstel, wordt de klacht niet verder in behandeling genomen via de formele wijze als bedoeld in hoofdstuk 3.

Artikel 5: Behandeling van een klacht

1. De zorgaanbieder waarborgt dat de klacht op een zorgvuldige, onpartijdige wijze wordt behandeld.
2. De zorgaanbieder neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als het gaat om:
    a. Een klacht die gaat over een aangeklaagde die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is;
    b. Een klacht die wordt ingediend door een persoon die hiertoe niet bevoegd is;
    c. Een klacht die betrekking heeft op een andere zorgaanbieder; ingeval de zorgaanbieder de klacht doorstuurt naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft (mits klager hier geen bezwaar tegen heeft);
    d. Een klacht met dezelfde aard van dezelfde klager reeds door de zorgaanbieder is behandeld;
    e. Een situatie waarin een gelijke klacht nog in behandeling is;
    f. Een klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft (in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn);
    g. Een klacht die wordt ingetrokken door klager. Klager kan een klacht intrekken door via klacht@boba.nl te communiceren geen verdere behandeling van de klacht te wensen.
3. Indien zorgaanbieder een klacht niet in behandeling neemt of de behandeling staakt, wordt dit schriftelijk medegedeeld aan klager.
4. Indien een klacht meerdere zorgaanbieders betreft, kan een gecombineerde behandeling van de klacht plaatsvinden indien klager hiertoe toestemming verleent.
5. De zorgaanbieder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de zorgaanbieder voorziet dat voor een zorgvuldige beoordeling van de klacht meer dan 6 weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk mede aan de klager en beklaagde. De zorgaanbieder meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan 10 weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de zorgaanbieder.
6. De zorgaanbieder zendt zijn oordeel over de klacht en aangeklaagde. Hierin wordt weergegeven hoe de klacht is behandeld, wat de motivatie is voor het oordeel en of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja, welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

Artikel 6: Werkwijze beoordeling van een klacht

1. De zorgaanbieder neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en aangeklaagde om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken wordt bepaald welke stappen worden ondernomen, hierover worden klager en aangeklaagde in kennis gesteld.
2. Bij de behandeling van een klacht wordt het volgende in acht genomen:
    a. Indien klager hiervoor open staat verdient het altijd de aanbeveling een klacht informeel op te lossen door bemiddeling door de inzet van een klachtenfunctionaris;
    b. Een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat aangeklaagde gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
    c. Indien een onderzoek dient plaats te vinden naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt dit niet uitgevoerd door aangeklaagde of diens directe collega of leidinggevende;
    d. De uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan klager en aangeklaagde. Zij krijgen gelegenheid op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaar reactie;
    e. Wanneer sprake is van een (eventuele) schadevergoeding, behoort de aansprakelijkheidsverzekeraar bij de beoordeling van de klacht betrokken te worden.

Artikel 7: Externe klachtbehandeling

1. Indien een klacht, na behandeling conform artikel 4, 5 en 6, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. Per cliëntgroep zijn er verschillende routes voor externe klachtbehandeling:
    a. Cliënten die vallen onder de reikwijdte van de Wkkgz (klager ontvangt zorg vanuit de wet langdurige zorg of zorgverzekeringswet) kunnen een geschil extern voorleggen aan de Geschillencommissie GGZ (Geestelijke Gezondheidszorg – De Geschillencommissie Zorg).
    b. Cliënten die vallen onder de reikwijdte van de Wet Langdurige Zorg (Wlz) kunnen beroep doen op onafhankelijke cliëntondersteuning. Klager kan hierover informeren bij het betreffende zorgkantoor.
    c. Cliënten die vallen onder de reikwijdte van de Jeugdwet (klager ontvangt zorg welke wordt gefinancierd vanuit een indicatie van de gemeente en is 17 jaar of jonger) kunnen een klacht extern voorleggen aan de klachtencommissie van Quasir (Klachtencommissie Zorg). **Let op:** Cliënten kunnen hun klacht hier neerleggen óók als deze niet eerst door de zorgaanbieder is behandeld.
    Daarnaast kunnen deze cliënten een beroep doen op een onafhankelijk vertrouwenspersoon. Iedere gemeente is verplicht een vertrouwenspersoon aan te wijzen. Klager kan hierover informeren bij de gemeente waarin klager woonachtig is.
    d. Cliënten die vallen onder de reikwijdte van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (klager ontvangt zorg welke wordt gefinancierd vanuit een indicatie van de gemeente en is 18 jaar of ouder) of wet forensische zorg kunnen een geschil extern voorleggen aan de klachtencommissie van Quasir (Klachtencommissie Zorg).
    e. Cliënten die vallen onder de reikwijdte van hulpverlening gerelateerd aan het UWV (re-integratie trajecten en jobcoaching) kunnen hun klacht bespreken met de arbeidsdeskundige van het UWV.

Hoofdstuk 4 – Overige bepalingen

Artikel 8: Geheimhouding

1. Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens met een vertrouwelijk karakter is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit de taak bij de uitvoering van het klachtenreglement de naadzaak tot bekendmaking voortvloeit.
2. De afdeling kwaliteit en beleid ontvangt informatie over meldingen van onvrede en ingediende klachten. De informatie die deze afdeling ontvangt, wordt geanonimiseerd aangeleverd. De afdeling kwaliteit en beleid gebruikt informatie over onvrede en klachten in klachtenanalyses aan de hand waarvan verbetermaatregelen kunnen worden doorgevoerd. Ook wordt deze informatie gebruikt bij het beantwoorden van uitvragen van toezichthouders, zorgkantoren en gemeenten. Formeel is de Raad van Bestuur verantwoordelijk voor het borgen van de kwaliteit van zorg en het lerende vermogen van de organisatie betreffende klachten en onvrede.

Artikel 9: Klachtdossier

1. Voor iedere klacht wordt een klachtdossier aangemaakt en bijgehouden door de zorgaanbieder, welke enkel inzichtelijk is voor diegenen betrokken bij de klachtbehandeling.
2. Alle bescheiden met betrekking tot een klacht worden maximaal twee jaar bewaard. De Raad van Bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
3. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het cliëntdossier bewaard.

Artikel 10: Onvoorziene omstandigheden

1. In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 11: Openbaarmaking, evaluatie en vaststelling

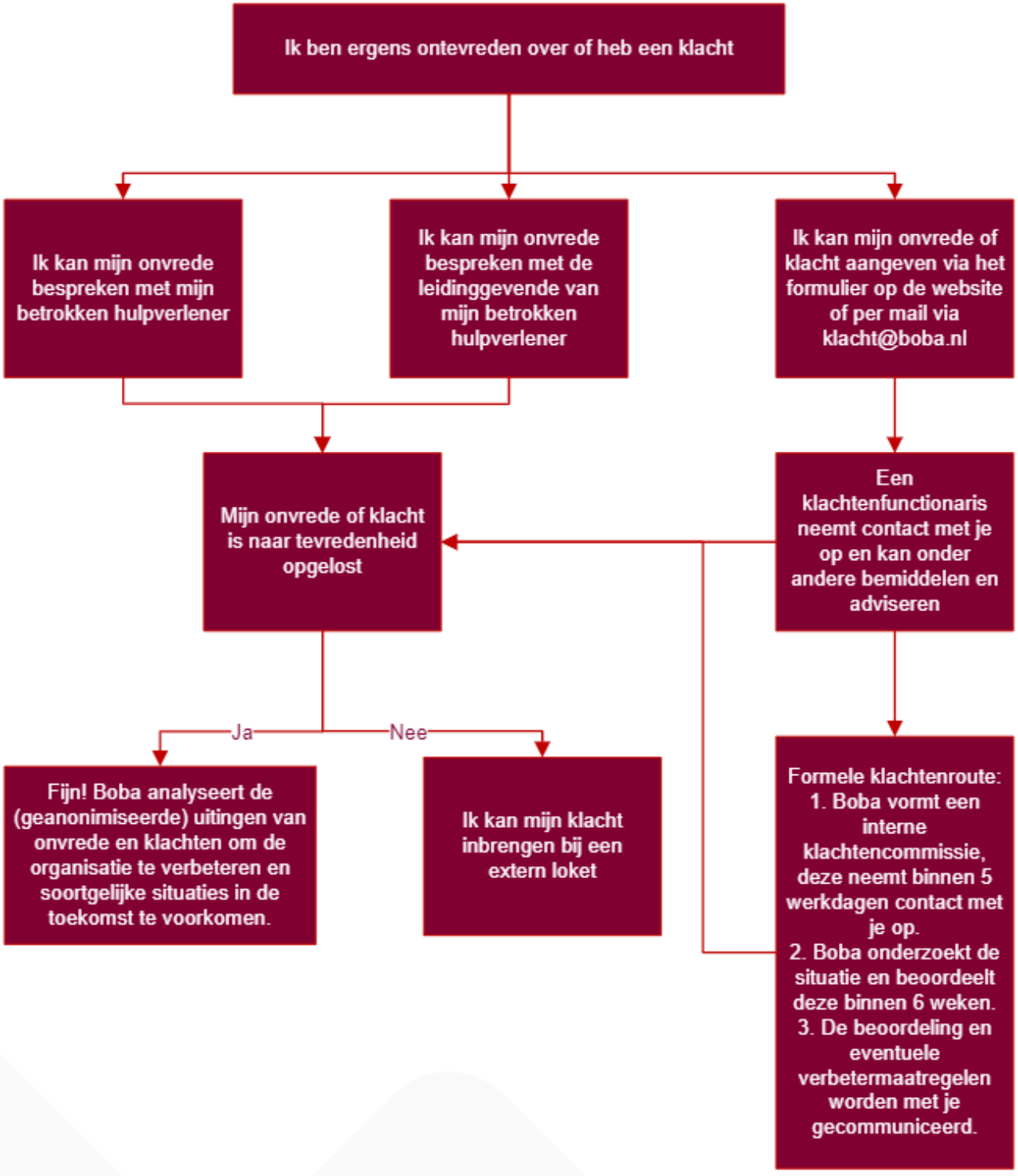
1. Dit reglement wordt onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers gebracht door desgevraagd een exemplaar van dit reglement te verstrekken en door het reglement op de website te plaatsen. Tevens wordt dit reglement vermeld in de huisregels en (indien van toepassing) zorgovereenkomsten.
2. Dit reglement wordt eens per twee jaar geëvalueerd door de Raad van Bestuur en vaker indien de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
3. De Raad van Bestuur betrekt bij iedere evaluatie van dit reglement ten minste een klachtenfunctionaris, de afdeling kwaliteit en beleid en de cliëntenraad.
4. Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
5. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van dit reglement legt het bestuur ter instemming voor aan de cliëntenraad en ondernemingsraad.
6. Dit reglement treedt in werking op 01-01-2025.

Bijlagen

Bijlage 1: Het klachtenreglement kort samengevat

Samenvatting klachtenreglement

Bij Boba wordt waarde gehecht aan het leveren van goede zorg en leren van onvrede. Boba stimuleert een open klimaat waarin onvrede bespreekbaar kan worden gemaakt. Ben je cliënt en is er iets waar je ontevreden over bent? Dan kun je onderstaande stappen doorlopen:

1. Bespreek je onvrede met je eigen coach of behandelaar. Als je dit om wat voor reden dan ook liever niet doet, kun je je onvrede ook bespreken met de leidinggevende van je coach of behandelaar.
   Is je onvrede hiermee weggenomen? Dan kun je de volgende stappen overslaan. Wil je je onvrede liever niet bespreken met je coach/behandelaar of diens leidinggevende? Je kan stap 1 overslaan!
2. Bespreek je onvrede met een klachtenfunctionaris. Een klachtenfunctionaris kan met je meedenken over hoe je je onvrede bespreekbaar kunt maken, hoe je je onvrede kan verwoorden, en kan indien gewenst ook bemiddelen tussen jou en die- of datgene waar je onvrede over gaat. Je kan in contact komen met een klachtenfunctionaris door het klachtformulier in te vullen op de website, of te mailen naar klacht@boba.nl. Geef in het contactformulier of je mail aan dat je graag contact wil met een klachtenfunctionaris. Zet er bij voorkeur bij of je het liefst contact telefonisch, fysiek, of per mail contact hebt. Laat ook altijd even weten wat je naam, geboortedatum en woonplaats is. Op basis hiervan kan worden geverifieerd of je cliënt bent (geweest) bij Boba en wordt een klachtenfunctionaris toegewezen.
3. Als het niet lukt om via bemiddeling tot een goede oplossing te komen voor je klacht, kan de klachtenfunctionaris je adviseren en bijstaan bij het indienen van een formele klacht via het contactformulier op de website of per mail via klacht@boba.nl. Je klacht wordt beoordeeld door een intern gevormde klachtencommissie. Het is altijd mogelijk dat de klacht alsnog wordt opgelost met behulp van bemiddeling van een klachtenfunctionaris.
4. Als het niet lukt tot een oplossing te komen via de hierboven genoemde stappen, zijn er per cliëntgroep verschillende mogelijkheden om je onvrede/klacht via een externe route te uiten. Welke mogelijkheden er zijn, is afhankelijk van de wet waar de zorg die jij ontvangt onder valt. Lees hier meer over in artikel 7 van het klachtenreglement.

Bijlage 2: Stroomschema klachtenreglement