

	Protocol		<i>Pagina 1 van 7</i>
	Betreft: Klachtenregeling Revisie: 1.0	Document: Uitgifte datum:	PR-03 20-01-2019

## Inhoud

1. Inleiding .....	2
2. Begripsomschrijvingen .....	3
3. Indiening van de klacht .....	4
4. Behandeling van de klacht door de klachtencoördinator .....	5
5. Het verzamelen van informatie en privacy. ....	6
6. Beheer, analyse en verbeteren.....	7
7. Slotbepaling .....	7

	Protocol		<i>Pagina 2 van 7</i>	
	Betreft:	Klachtenregeling	Document:	PR-03
	Revisie:	1.0	Uitgifte datum:	20-01-2019

## 1. Inleiding

Deze klachtenprocedure is opgesteld ten behoeve van een efficiënte en zorgvuldige afhandeling van klachten over een handelswijze of gedraging van Bookaa-Shelsz of diens (toekomstige) medewerkers. Bookaa-Shelsz vindt het belangrijk om klachten serieus te nemen en deze zorgvuldig af te handelen om zo de kwaliteit van de dienstverlening voortdurend te kunnen verbeteren. Deze procedure is vastgesteld door de directie op 01-02-2017.

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is Bookaa-Shelsz tevens verplicht om een regeling te treffen voor de afhandeling van klachten over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt. Doel van de Wkkgz is dan ook: openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en ervan leren. Om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren. De wet vervangt de wetten Kwaliteitswet Zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector. Bij de aanvang van de hulp- en dienstverlening en bij de informele melding van een klacht, dient cliënt op de hoogte te worden gesteld van de mogelijkheid tot indiening van een klacht en de wijze waarop dit dient te geschieden.

De doelstelling van Bookaa-Shelsz:

- Recht doen aan de individuele klager en aangeklaagde door te voorzien in een zorgvuldige klachtenbehandeling.
- Het creëren van de mogelijkheid tot herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde.
- Het leveren van een bijdrage aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg door het systematisch verzamelen van klachten en zo mogelijke tekortkomingen in zorg te signaleren.

De uitgangspunten bij de klachtenafhandeling:

- Een vlotte afhandeling van de klacht volgens een vaste procedure, zoals vastgelegd in deze klachtenprocedure.
- De klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos.

	Protocol		<i>Pagina 3 van 7</i>
	Betreft: Klachtenregeling Revisie: 1.0	Document: Uitgifte datum:	PR-03 20-01-2019

## 2. Begripsomschrijvingen

- *Klacht:*  
 Het uiting door van onvrede over een begeleiding, bejegening, product of dienstverlening (niet-zijnde de inhoud van een Wmo-besluit) van of namens Bookaa-Shelsz . De klager kan voor het indienen van een klacht gebruik maken van een klachtenformulier. Als een cliënt het niet eens is met een Wmo-besluit, dan kan daartegen bezwaar worden ingediend.
- *Klachtenbehandeling:*  
 Het onderzoek naar een klacht, resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak van de klachtencoördinator over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- *Klachtencoördinator:*  
 Degene die binnen Bookaa-Shelsz de voortgang van de klachtenbehandeling bewaakt. Voor de klachtenprocedure is de klachtencoördinator de directeur van Bookaa-Shelsz.
- *Klager:*  
 De cliënt die (mondeling of schriftelijk) een klacht indient over een gedraging van Bookaa-Shelsz of van een medewerker.
- *Medewerker:*  
 Een persoon werkzaam bij Bookaa-Shelsz, inclusief personen die bij de organisatie hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van werknemers diensten verlenen. Ook vrijwilligers, die in opdracht van de organisatie werken vallen onder "medewerker" .

	Protocol		<i>Pagina 4 van 7</i>
	Betreft: Klachtenregeling Revisie: 1.0	Document: Uitgifte datum:	PR-03 20-01-2019

### 3. Indiening van de klacht

Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:

- o Client;
- o zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
- o zijn/haar nabestaanden;
- o personen die door cliënt zijn gemachtigd.

Een klacht kan mondeling, schriftelijk of per mail worden ingediend bij de hoofdvestiging van Bookaa-Shelsz. De klager kan desgewenst gebruik maken van een klachtenformulier (F0).

De klacht is voorzien van:

- naam, adres en eventueel telefoonnummer van de klager;
- over wie geklaagd wordt;
- een omschrijving van het handelen of nalaten of het besluit waarop de klacht betrekking heeft.
- de klager dient te streven om de klacht binnen 6 weken na de gedraging c.q. handeling waarop de klacht betrekking heeft te melden.

Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de klachtencoördinator deze op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de klachtencoördinator. Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtencoördinator bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

Niet kan worden geklaagd over de inhoud van een besluit van Bookaa-Shelsz waartegen ook een bezwaarschrift kan worden ingediend. Bij een klacht bedoeld als een bezwaarschrift wordt de klager door de klachtencoördinator geïnformeerd hoe een bezwaarschrift kan worden ingediend.

 BOOKAA SHEL SZ	Protocol		<i>Pagina 5 van 7</i>
	Betreft: Klachtenregeling Revisie: 1.0	Document: Uitgifte datum:	PR-03 20-01-2019

#### 4. Behandeling van de klacht door de klachtencoördinator

- o De klachtencoördinator bevestigt uiterlijk binnen één week schriftelijk de ontvangst van de klacht. In deze ontvangstbevestiging wordt vermeld wanneer en op welke wijze er contact opgenomen zal worden met de klager.
- o De klachtencoördinator zendt uiterlijk binnen één week na ontvangst van de klacht, een afschrift van de klacht aan degene waarover is geklaagd.
- o De klachtencoördinator verstrekt de directeur van de desbetreffende medewerker een kopie van de klacht.
- o De klachtencoördinator gaat eerst na of de klacht reeds rechtstreeks met de betrokken medewerker is opgenomen en of er reden is om dit alsnog te doen, in die zin dat de medewerker contact met de klager opneemt en tot een zodanig resultaat komt dat de klacht kan worden ingetrokken.
- o De klachtencoördinator onderzoekt de klacht op mogelijke tekortkomingen bij Bookaa-Shelsz die verband kunnen houden met het functioneren van een medewerker of onvolkomenheden in de organisatie. Wanneer de klacht betrekking heeft op een medewerker, dan zal door de klachtencoördinator bij de medewerker om een reactie worden gevraagd.
- o De klachtencoördinator neemt vervolgens telefonisch contact op met de klager om te overleggen op welke wijze de klacht verder behandeld zal gaan worden: direct telefonisch of door een gesprek met de klachtencoördinator van Bookaa-Shelsz.
- o Zowel van een telefonische klachtenbespreking als van een gesprek bij Bookaa-Shelsz maakt de klachtencoördinator een schriftelijke samenvatting met een conclusie.
- o De klachtencoördinator koppelt het resultaat van dit gesprek en de reactie van de betreffende medewerker of afdeling, terug aan de directeur in verband met de eventueel te nemen organisatorische aanpassingen of maatregelen en legt dit tevens vast als kwaliteitsregistratie (VF).
- o De klachtenprocedure wordt afgesloten door per brief een samenvatting van hetgeen besproken is en de conclusie(s) omtrent eventueel te nemen maatregelen naar de klager te sturen.
- o Van iedere klacht maakt de klachtencoördinator een dossier dat wordt bewaard.
- o Bookaa-Shelsz streeft ernaar om de klacht binnen 4 weken af te handelen.
- o Indien klager niet tevreden is over de afhandeling van een klacht of zich onvoldoende gehoord voelt kan klager een beroep doen op een onafhankelijke klachtencommissie waar Bookaa-Shelsz bij aangesloten is (Facit, <https://facit.nl/klachtencommissie/>). De klachtencommissie onderzoekt voorgelegde klachten objectief en vertrouwelijk. De afspraken over de gang van zaken bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie, zijn vastgelegd in een reglement.

	Protocol		<i>Pagina 6 van 7</i>
	Betreft: Klachtenregeling Revisie: 1.0	Document: Uitgifte datum:	PR-03 20-01-2019

#### 5. Het verzamelen van informatie en privacy.

- o De klachtcoördinator kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij de organisatie, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).
- o Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtcoördinator. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier (van de klacht) en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
- o Onverlet het bepaalde in hoofdstuk 4 is de klachtcoördinator verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig zijn/is.
- o Zowel de klager als de betrokken medewerker, worden in de gelegenheid gesteld alle naar aanleiding van de klacht ingediende stukken in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.
- o De klachtcoördinator is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.
- o De klachtcoördinator deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht de omschreven geheimhoudingsplicht mede door te verwijzen naar de klachtenprocedure.

	Protocol		<i>Pagina 7 van 7</i>	
	Betreft:	Klachtenregeling	Document:	PR-03
	Revisie:	1.0	Uitgifte datum:	20-01-2019

## 6. Beheer, analyse en verbeteren

### o *Documenten en gegevens beheer*

Het volledige klachtendossier wordt zowel bewaard in het zorgdossier van de betrokken cliënt als digitaal in het kwaliteitsmanagementsysteem. Een klacht is namelijk naast een onderdeel van een zorgdossier tevens een kwaliteitsregistratie waar wij als organisatie mee aan de slag wensen te gaan voor verbetering van de kwaliteit van dienstverlening. De klacht wordt dus ook geregistreerd als kwaliteitsregistratie in het overzicht kwaliteitsregistraties.

### o *Analyse & verbetering*

Van de klachten worden 1 keer per half jaar analyses gemaakt, waar al dan niet corrigerende of verbetermaatregelen uit voortkomen. Tevens worden klachten meegenomen in het jaarverslag waar de bevindingen van klachten in een rapport bekend worden gemaakt en waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten en de corrigerende- en/of verbetermaatregelen worden vermeld.

## 7. Slotbepaling

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directeur van Bookaa-Shelsz. Het reglement is in werking getreden op 01-02-2017.