



Zorggroep BOAT

Begeleiding, Ondersteuning en Ambulante Trajecten

Klachtenprocedure Zorggroep BOAT



Inleiding

Deze procedure is van toepassing op alle cliënten, wettelijk vertegenwoordigers en alle medewerkers van Zorggroep BOAT die een klacht aandragen.

De klacht en de wijze van afhandeling worden in beeld gebracht door het invullen van het formulier “klachtenafhandeling”. Hierin is opgenomen:

- De inhoud van de klacht
- Oorzaken die leiden tot een klacht
- De oplossingen
- De wijze van afhandeling

De Directie van Zorggroep BOAT gaat vervolgens sturen op verbetermaatregelen, met als doel klachten van cliënten, wettelijk vertegenwoordigers en/of medewerkers in de toekomst te voorkomen, dan wel te verminderen.

Definitie

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Wkcz-klacht (Wet klachtenregeling cliënten zorgsector). Een uiting van onvrede over het handelen of nalatigheid van de zorgaanbieder en/of personen werkzaam voor de zorgaanbieder.
- b. Klacht medewerker: Een klacht is elke mondeling- of schriftelijk tot uitdrukking gebracht gevoel van onvrede, ongenoegen of gegriefdheid dat een medewerker heeft wanneer hij van mening is behandeld te zijn in strijd met een bepaling in een wet, CAO, individuele (arbeid-)overeenkomst of met in de organisatie vastgestelde beleid/regelgeving/protocollering.
- c. Reactie: Binnen 6 weken volgt er een reactie op de klacht.

De Klager

De klager kan zowel een cliënt, een (wettelijk)vertegenwoordiger of een medewerker van Zorggroep BOAT zijn. De klager draagt de klacht aan in de lijn: Directie → teamleider → persoonlijk begeleider → begeleider, en bij voorkeur aan bij de direct betrokkenen.

De klager, de lijnfunctionaris, Directie en direct betrokkenen worden allen bij de



klachtenafhandeling betrokken.

Zorggroep BOAT is niet aangesloten bij een geschilleninstantie.

Ontvangers van de klacht:

Cliënten en/of (wettelijk)vertegenwoordigers dragen de klacht aan bij een medewerker die werkzaam is bij Zorggroep BOAT.

De reactie op de klacht volgt binnen 6 weken.

De medewerker bespreekt de klacht met de klager en doet hiervan melding bij teamleider. Teamleider bespreekt dit dan verder bij Directie. De medewerker zorgt voor schriftelijke rapportage en zorgt ervoor dat het formulier "klachtenafhandeling" ingevuld is.

Cliënten en/of (wettelijk)vertegenwoordiger of een medewerker werkzaam bij Zorggroep BOAT dragen de klacht aan bij de Directie van Zorggroep BOAT.

De begeleider bespreekt de klacht met de klager en probeert de klacht af te handelen naar tevredenheid. Als dit niet lukt wordt de klacht overgedragen aan de persoonlijke begeleider of teamleider. Die proberen dan de klacht af te handelen. Als dit niet lukt wordt het overgedragen aan de

De Directie bespreekt de klacht met de klager en handelt de klacht verder af. De Directie zorgt ervoor dat de klacht ingevuld wordt op het formulier "klachtenafhandeling".

De klager kan in bezwaar gaan tegen de klacht door deze voor te leggen aan het kantongerecht te Assen.

De Directie archiveert de klacht.

Archivering

Klachten worden door de ontvanger van de klacht gearchiveerd. Archivering van de formulieren "klachtenafhandeling" maakt overzicht en inzicht mogelijk t.a.v. aard, oorzaken en wijze van afhandeling. Terugzoeken van klachtgegevens is mogelijk. Zo ontstaat er inzicht en overzicht en biedt stuurmechanisme voor de organisatie om doelgerichte, corrigerende en preventieve (verbeter)maatregelen in gang te zetten.

Bewaartermijn van klachtgegevens is 1 jaar. Voordat het termijn verstreken is, zal Directie van Zorggroep BOAT de klachtenafhandeling samenvatten in een kort verslag. Deze rapportage is niet herleidbaar naar personen (dus anoniem).



Zorggroep BOAT

Begeleiding, Ondersteuning en Ambulante Trajecten

Externe klachtencommissie

Zo nodig worden cliënten en/of (wettelijk)vertegenwoordigers gewezen op de mogelijkheid dat zij hun klacht officieel kunnen indienen bij de klachtencommissie. Dit kan in elk stadium van de klacht. Dit kan buiten medewerkers en/of Directie om.

Medewerkers hebben de mogelijkheid hun klacht officieel in te dienen bij de externe klachtencommissie.

Adres en telefoonnummer van de klachtencommissie;

De heer J.Giesselbach in Westerbork 0593 333989

De heer W.Boeve 06 41255562