



Protocol klachten

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	2-1-2023
Auteur	Beleidsmedewerker	Versie	1.6
Proceseigenaar	Directie	Pagina	Pagina 1 van 13

Protocol klachten

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	2-1-2023
Auteur	Beleidsmedewerker	Versie	1.6
Proceseigenaar	Directie	Pagina	Pagina 2 van 13

Inhoudsopgave klachten

I Inleiding	3
A Doel protocol.....	3
B Toepassingsgebied	3
C Revisiebeheer	3
D Evaluatie.....	3
E Externe richtlijnen en bronnen.....	3
F Bijbehorende documenten.....	4
G Hulpmiddelen.....	5
II Protocol klachten.....	6
Artikel 1 Algemene bepalingen	6
Artikel 2 Klachten - medewerkers	6
Artikel 3 Klachten - cliënten	8
Artikel 4 Vaststellen en wijziging protocol	10
Bijlage 1. Klachtenformulier	11



Protocol klachten

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	2-1-2023
Auteur	Beleidsmedewerker	Versie	1.6
Proceseigenaar	Directie	Pagina	Pagina 3 van 13

I Inleiding

A Doel protocol

Doel protocol	In de wet is opgenomen dat iedere organisatie vanaf Januari 2017 verplicht aangesloten moet zijn bij een externe klachtenorganisatie. Vanuit Boomerangzorg zijn we aangesloten bij de organisatie 'Klachtenportaal Zorg'. Boomerangzorg streeft ernaar om alles intern op te lossen en de organisatie als laatste middel te zien. In eerste instantie is het doel om de klachten onderling op te lossen alvorens de externe organisatie erbij te betrekken. Wij willen professionals die werken bij Boomerangzorg een veilig gevoel geven binnen de organisatie. Iedereen moet zich kunnen uiten op de manier waarop hij of zij dat wil doen. Verderop in het protocol zullen we de stappen nader toelichten.
----------------------	---

B Toepassingsgebied

Toepassingsgebied	Woonvormen
--------------------------	------------

C Revisiebeheer

Revisie datum	Wijziging	Vastgesteld door
31-12-2018	Eerste versie – samenvoeging medewerkers en cliënten klachtenprotocol	Beleidsmedewerker i.o.m. directie
21-5-2019	Tweede versie – evaluatie	Beleidsmedewerker i.o.m. directie
21-05-2020	Derde versie	Beleidsmedewerker i.o.m. directie
21-05-2021	Vierde versie	Beleidsmedewerker i.o.m. directie
07-01-2022	Vijfde versie	Beleidsmedewerker i.o.m. directie
02-01-2023	Zesde versie- Vertrouwenspersoon Boomerang Zorg	Beleidsmedewerker i.o.m. directie

D Evaluatie

Evaluatiedatum
02-01-2024

E Externe richtlijnen en bronnen

1	Wettelijk kader	n.v.t.
2	Richtlijn	Klachtenportaal reglement
3	Overige documenten	n.v.t.



Protocol klachten

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	2-1-2023
Auteur	Beleidsmedewerker	Versie	1.6
Proceseigenaar	Directie	Pagina	Pagina 4 van 13

F Bijbehorende documenten

1	Bijbehorende documenten	n.v.t.
2	Formulieren	Klachtenportaal reglement – AKJ – klachtenregistratie
3	Registraties	Klachtenregistratie



Protocol klachten

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	21-5-2019
Auteur	Beleidsmedewerker	Versie	1.1
Proceseigenaar	Directie	Pagina	Pagina 5 van 13

G Hulpmiddelen

1	n.v.t.	x
---	--------	---



Protocol klachten

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	21-5-2019
Auteur	Beleidsmedewerker	Versie	1.1
Proceseigenaar	Directie	Pagina	Pagina 6 van 13

II Protocol klachten

Artikel 1 Algemene bepalingen

1.1	AKJ: Alle (pleeg)kinderen, (pleeg-of groot) ouders en verzorgers die vallen onder de Jeugdwet, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kunnen zij terecht bij het AKJ–Vertrouwenspersonen in de jeugdhulp. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van het AKJ is gratis. Het AKJ is een zelfstandige stichting, onze vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van Boomerangzorg waar de (pleeg)kinderen verblijven.
1.2	Vertrouwenspersoon Boomerang Zorg: Charmen Eind
1.3	Klachtenportaal zorg: De onafhankelijke Klachtenregeling voor zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen. Op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector is iedere zorgaanbieder sinds 1 november 1995 verplicht een klachtenregeling te hebben getroffen. Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijk orgaan dat klachten behandelt die worden ingediend over de geleverde zorg van een Zorgaanbieder die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

Artikel 2 Klachten - medewerkers

2.1	Doel: Het doel van dit protocol is het intern bespreekbaar maken van de klacht en gezamenlijk tot een oplossing te komen. Niemand behalve de voltallige directie neemt hier de volledige verantwoordelijkheid om tot een bevredigend besluit te komen. De directie is bij deze ook hoofdverantwoordelijk voor overleg en het uitbrengen van verslag. Dit verslag zal niet worden geopenbaard, maar worden gebruikt voor kwaliteitsdoeleinden.
2.2	In de onderstaande tabel is in hiërarchische vorm uitgeschreven wie bij Boomerangzorg werkt en daarmee het recht heeft om een klacht in te dienen. Houd in gedachte dat iedereen gelijk is ongeacht het niveau waarop de klacht wordt ingediend. De klacht wordt uiteraard door de directie opgenomen en verwerkt omdat de directie hierin een leidende rol heeft zoals gezegd, tenzij de klacht tegen de directie zelf is, dan neemt de Raad van Toezicht het stokje over.

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	21-5-2019
Auteur	Beleidsmedewerker	Versie	1.1
Proceseigenaar	Directie	Pagina	Pagina 7 van 13

Raad van Bestuur

Directie

Behandelcoördinator
en manager(s)

Ambulant woonbegeleiders,
pedagogisch medewerkers
en maatschappelijk werkers

gedetacheerden,
invalkrachten en
uitzendkrachten

vrijwilligers, stagiaires en
vakantiekrachten

Klacht(en)

2. Is er een geheimhoudingsplicht van toepassing?

3 Iedere medewerker die een klacht behandelt of daarbij aanwezig is en hem of haar informatie ter ore komt die vertrouwelijk is, is verplicht tot geheimhouding. In sommige gevallen schrijft de wet voor dat een klacht bekend kan worden gemaakt, maar dat zijn uitzonderingen op de regel. De klacht die schriftelijk wordt ingediend zal vertrouwelijk behandeld worden door de directie, RvB en zal in het dossier worden gevoegd van de betrokkene(n) en niet worden verwijderd. De betrokkene(n) kan deze schriftelijke klacht later altijd inzien, in overleg met de directie.

Is er bescherming voor betrokkene(n)?

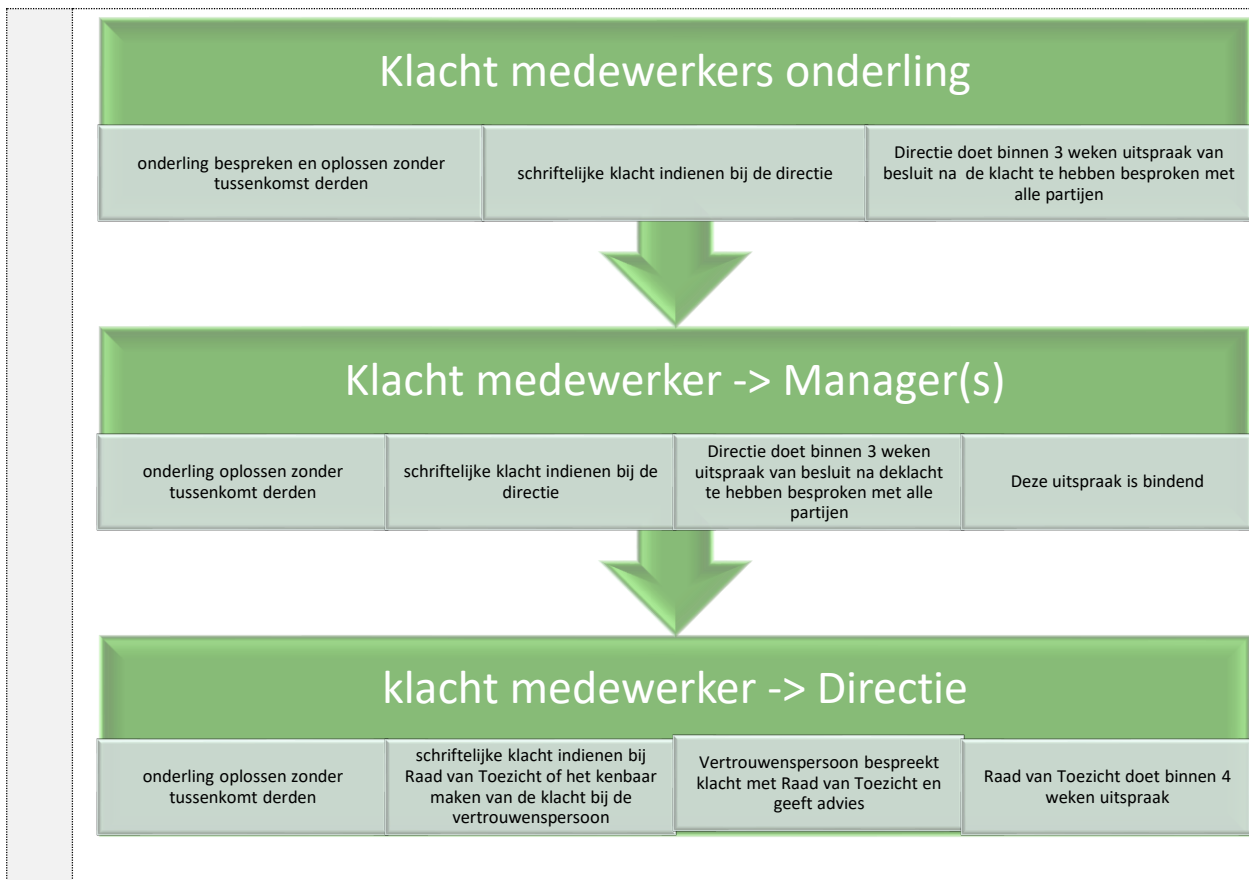
De medewerkers die betrokken zijn bij het indienen van de klacht, dan wel in het beklagdenbankje zitten, zijn allen beschermd. In geen geval zal de medewerker hiervan hinder ondervinden in het voortzetten van zijn werkzaamheden bij Boomerangzorg. Dit geldt ook voor de directie, die de klacht in de meeste gevallen zal behandelen.

Heb ik recht op bijstand?

Iedere medewerker die klaagt of een klacht ontvangt, heeft recht op bijstand van een derde persoon. Overleg dit met de directie.

2. Iedere medewerker behoudt het recht om meteen een schriftelijke klacht in te dienen bij de
4 directie. De voorkeur ligt bij het onderling oplossen van de klachten. De organisatie zal hier altijd op aandringen. Op het moment dat een klacht niet onderling (mondeling) opgelost wordt, kan men zich wenden tot de externe organisatie. Het schema hieronder is het streven, maar niet bindend.

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	21-5-2019
Auteur	Beleidsmedewerker	Versie	1.1
Proceseigenaar	Directie	Pagina	Pagina 8 van 13



Artikel 3 Klachten - cliënten

3.1	<p>We doen bij Boomerangzorg onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het verlenen van zorg is echter mensenwerk, en dit betekent dat onze zorgverlening niet altijd foutloos verloopt, of niet volgens uw verwachtingen plaatsheeft. Mocht u om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de zorgverlening van Boomerangzorg, dan kunt u een beroep doen op onze klachtenprocedure. In het onderstaande reglement geven wij aan wat door ons onder een klacht verstaan wordt en wat u kunt doen in het geval u een klacht heeft.</p>
3.2	<p>Wat is een klacht?</p> <p>Elk bericht dat u aan Boomerangzorg stuurt en waarin u aangeeft ontevreden te zijn over enige gedraging van een medewerker of persoon werkzaam uit naam van Boomerangzorg, zal door ons worden behandeld als een klacht. Onder een bericht vallen hier zowel mondelinge, schriftelijke als digitale berichten en onder gedragingen vallen ook die beslissingen die binnen Boomerangzorg genomen worden en waar u bij betrokken bent en gevolgen van ondervindt.</p> <p>Wie kan een klacht indienen?</p> <p>Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van Boomerangzorg kan een klacht indienen, dit betreft dus zowel cliënten als eigen medewerkers. Maar ook bijvoorbeeld uw partner, familielid of curator. Nabestaanden van cliënten kunnen eveneens een klacht indienen.</p>

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	21-5-2019
Auteur	Beleidsmedewerker	Versie	1.1
Proceseigenaar	Directie	Pagina	Pagina 9 van 13

Hoe wordt een klacht ingediend?

Bij het behandelen van een klacht hanteren wij in principe het volgende stappenplan:

Eerst praten

Zodra een klacht is binnengekomen zal er een poging gedaan worden om via een gesprek tussen partijen tot een oplossing te komen. Bij Boomerangzorg gaan wij uit van de gedachte dat het aankaarten van een probleem bij de betrokken partij veel leed kan voorkomen. Wij vragen dan ook altijd van u om in eerste instantie te proberen de klacht samen op te lossen. U kunt er hierbij natuurlijk altijd voor kiezen om uzelf te laten vertegenwoordigen bij een eventueel gesprek, of later in de procedure. Is de klacht na een gesprek opgelost, dan wordt deze oplossing op schrift gesteld op het daarvoor bestemde klachtenformulier en ondertekenen beide partijen deze voor akkoord. Hiermee beschouwen wij de klacht dan als afgehandeld en slaan wij het klachtenformulier alleen op voor interne kwaliteitsdoeleinden.

Schriftelijke klacht

Op het moment dat een gesprek met de betrokken partijen niet tot een oplossing heeft geleid, of wanneer een gesprek gezien de omstandigheden niet langer mogelijk is, kan er een schriftelijke klacht worden ingediend via het klachtenformulier (zie bijlage, formulier is ook te vinden op Sharepoint). Dit formulier komt vervolgens bij de interne klachtenfunctionaris terecht. Deze zal een beoordeling maken van de te nemen stappen, er zal in ieder geval aan alle betrokkenen de mogelijkheid geboden worden om hun kant van de zaak toe te lichten. Alle partijen kunnen er hierbij voor kiezen om zich te laten vertegenwoordigen door een derde.

De taak van de klachtenfunctionaris is om in onderling overleg tot een oplossing te komen waar iedereen mee kan leven. De klachtenfunctionaris kan een beoordeling geven en namens Boomerangzorg een standpunt innemen, hij kan echter niet een bindende uitspraak geven op de klacht. Indien er op dit punt in het proces een oplossing wordt gevonden, zal deze oplossing worden opgeschreven in het klachtenformulier en door alle betrokkenen voor akkoord ondertekend. Hiermee is de klacht afgehandeld. Ook in dit geval zal het klachtenformulier en de afhandeling alleen bewaard worden voor kwaliteitsverbeteringsdoeleinden.

Geen interne oplossing

Indien ook met behulp van een klachtenfunctionaris geen oplossing wordt gevonden voor de klacht, of wanneer de aard van de klacht deze weg niet mogelijk maakt, kunt u er altijd voor kiezen om een klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie. Boomerangzorg is aangesloten bij klachtenportaal Zorg. Via de site van Boomerangzorg kunt u een klacht indienen over Boomerangzorg via het externe klachtenportaal (<https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen/>). Deze commissie zal dan een uitspraak doen en een (bindend) advies geven voor de oplossing van de klacht. De procedure bij de externe klachtencommissie houdt in dat uw klacht schriftelijk naar de commissie wordt toegestuurd. De klachtencommissie zal vervolgens zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid stellen om de klacht toe te lichten, en zal waar nodig om extra informatie verzoeken. Het toelichten kan schriftelijk, maar ook mondeling worden gedaan. Na alle partijen de mogelijkheid te

Protocol klachten

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	21-5-2019
Auteur	Beleidsmedewerker	Versie	1.1
Proceseigenaar	Directie	Pagina	Pagina 10 van 13

hebben gegeven om gehoord te worden, zal de klachtencommissie binnen een termijn van (aantal) weken een oordeel geven over de gegrondheid van de klacht en haar oordeel over eventuele oplossingen. Op het moment dat de klachtencommissie meer tijd nodig heeft dan deze termijn, zal zij alle partijen schriftelijk mededeling doen van de nieuwe termijn. In principe dienen partijen zich aan dit oordeel te houden.

Na de uitspraak

Afhankelijk van de uitspraak van de klachtencommissie en de mogelijkheid om de zorgverlening door te zetten, zal Boomerangzorg met u op zoek gaan naar een interne oplossing. Als deze niet mogelijk is, kan een oplossing ook bestaan uit het afsluiten van de zorgverlening. Hierbij zal Boomerangzorg hulp aanbieden in het zoeken van een vervangende zorgverlener indien dit gewenst is, of zal zij zorgdragen voor een correcte beëindiging van de zorgverlening

Contactgegevens

Interne klachtenfunctionaris
 Klachtencommissie Contactpersoon Ismail Imaalitane
 Adresgegevens Tijnmuiden 34
 1046 AL Amsterdam
 ismael.imaalitane@boomerangzorg.nl

Klachtenportaal Zorg
 Westerstraat 117
 1601 AD Enkhuzen
 info@klachtenportaalzorg.nl

Artikel 4 Vaststellen en wijziging protocol

4.1	Dit protocol is vastgesteld op 31-12-2018 door de beleidsmedewerker en directie.
4.2	In alle gevallen waarin dit protocol niet voorziet beslist de directie.



Protocol klachten

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	21-5-2019
Auteur	Beleidsmedewerker	Versie	1.1
Proceseigenaar	Directie	Pagina	Pagina 11 van 13

Bijlage 1. Klachtenformulier

Indien u als familie, mantelzorger of wettelijk vertegenwoordiger een klacht indient, neemt de commissie deze klachten alleen in behandeling indien de cliënt namens wie u klaagt, instemt met het indienen van een klacht en de klacht mede ondertekent.

1 Gegevens klager

Naam	
Adres	
Woonplaats	
Telefoonnummer	

2 indien de klacht door iemand anders dan cliënt wordt ingediend, dan ook gegevens indiener vermelden

Naam	
Adres	
Woonplaats	
Telefoonnummer	
Relatie tot cliënt	<input type="checkbox"/> Partner <input type="checkbox"/> Zoon/dochter <input type="checkbox"/> Familielid <input type="checkbox"/> Wettelijk vertegenwoordiger <input type="checkbox"/> Anders: _____

3 Indien de klacht betrekking heeft op handelen of bejegening van de medewerkers, graag hieronder de namen en indien bekend de functies van medewerkers aangeven

Naam medewerker/ functie	/
	/
Waarop heeft uw klacht betrekking	<input type="checkbox"/> Bejegening <input type="checkbox"/> Uitvoeren zorg-/dienstverlening <input type="checkbox"/> Deskundigheid van medewerkers <input type="checkbox"/> Verpleegkundig handelen. <input type="checkbox"/> Informatieverstrekking <input type="checkbox"/> Bereikbaarheid tijdens/ buiten kantooruren



Protocol klachten

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	21-5-2019
Auteur	Beleidsmedewerker	Versie	1.1
Proceseigenaar	Directie	Pagina	Pagina 12 van 13

- Nakomen van afspraken
- Anders;



Protocol klachten

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	21-5-2019
Auteur	Beleidsmedewerker	Versie	1.1
Proceseigenaar	Directie	Pagina	Pagina 13 van 13

4 Toelichting op de klacht

U kunt hieronder beschrijven waar uw klacht over gaat

5 Wat kan er volgens u het beste gedaan worden om uw klacht te verhelpen

U kunt hieronder beschrijven waar uw klacht over gaat

6 Heeft u de klacht ook elders ingediend?

Ja Nee

7 Ondertekening

Datum _____

Handtekening cliënt _____

Handtekening contactpersoon _____

U kunt dit formulieren richten aan de directie van Boomerangzorg.