



# Klachtenprocedure

**BOEI-Limburg**



## **Klachtenprocedure BOEI- Limburg**

### **Inleiding:**

Alle medewerkers van de expertisecentrum BOEI-Limburg doen hun werk zo nauwkeurig mogelijk en met een zo goed mogelijke inzet. Menselijke vergissingen en fouten komen desondanks ook hier voor, al proberen wij die te voorkomen.

Het kan echter zijn dat u toch niet tevreden bent over het contact met BOEI-Limburg. In deze folder leest u wat u kunt doen met uw klacht.

De klachtenprocedure die BOEI-Limburg hanteert, zorgt ervoor dat aan klachten op verantwoorde wijze aandacht besteed wordt. Het doel van de klachtenprocedure is dan ook, het zo mogelijk wegnemen van de oorzaak van de klacht en het voorkomen van (soortgelijke) klachten in de toekomst. Mogelijk zal uw klacht kunnen bijdragen tot kwaliteitsverbetering van BOEI-Limburg.

### **Ideeën en klachten of complimenten:**

BOEI-Limburg streeft naar goede zorgverlening. Het kan echter zijn dat u ergens niet helemaal tevreden over bent en suggesties heeft om de zorgverlening te verbeteren. Of misschien is u opgevallen wat voor verbetering in aanmerking komt. Laat het ons weten zodat er iets mee gedaan kan worden. Uiteraard staan wij ook open voor positieve ervaringen.

### **Wat is een klacht:**

Een klacht is het kenbaar maken van onvrede, kritiek of ongenoegen in relatie tot de zorgverlening aan de cliënt. Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben tot de behandeling, de ruimte waarin u verbleef, op een bepaalde gang van zaken in de praktijk, of op de bejegening door een medewerker of professional.

### **Doelstellingen**

De doelstellingen van de klachtenprocedure zijn:

Het vastleggen en volgen van een procedure om klachten van cliënten en opdrachtgevers tegen BOEI-Limburg binnen een redelijke termijn en op zorgvuldige wijze af te handelen;  
Behoud en verbetering van de kwaliteit door middel van een professionele klachtenbehandeling;

### **Direct bespreken:**

De eenvoudigste en vaak ook de snelste oplossing is wanneer u rechtstreeks spreekt met degene, die naar uw mening uw ongenoegen heeft opgewekt. Zo'n gesprek kan verhelderend werken en mogelijk de oorzaak van uw klacht wegnemen.

Mocht dit onverhoopt geen optie zijn, of niet het beoogde resultaat hebben, dan kunt u de volgende wegen bewandelen.



### Wat te doen bij een klacht?

#### **1. U bespreekt de klacht/onvrede met uw (hoofd)behandelaar/ begeleider/ coach**

Wij nodigen cliënten uit een klacht of ongenoegen direct te melden en te bespreken met de medewerker in kwestie. Een cliënt kan bijvoorbeeld het gedrag van een medewerker niet correct vinden of de 'klik' met de behandelaar missen. Een ander voorbeeld is onvrede over de informatie die wordt verstrekt over de begeleiding, een diagnose of behandeling. De kortste weg is om dit zelf te bespreken met de behandelaar. Van onze mensen verwachten wij dat zij opmerkingen of klachten serieus nemen en proberen oplossingen te vinden. In de meeste gevallen zal een klacht in overleg opgelost kunnen worden. Als dit niet tot uw tevredenheid gebeurt, dan kunt u de klacht met de direct leidinggevende van de medewerker bespreken. Onze ervaring is dat het bespreken van onvrede of een klacht vaak helpt.

#### **2. Contact opnemen met BOEI-Limburg**

##### **2.1 Contact opnemen met de directie van BOEI-Limburg\***

Helaas blijkt het voor een cliënt niet altijd mogelijk een klacht of ongenoegen in gesprek met de medewerker op te lossen. Het kan bijvoorbeeld gebeuren dat een medewerker de klacht niet deelt of de klacht niet kan oplossen. Ook komt het voor dat een cliënt de klacht liever niet bij de medewerker neerlegt of dat moeilijk vindt. Een klacht kan daarom ook rechtstreeks aan de directie voorgelegd worden.

U wendt zich tot BOEI-Limburg zelf.

**Alle klachten die bij de BOEI-Limburg binnenkomen worden vanzelfsprekend vertrouwelijk geregistreerd.**

U kunt bellen, mailen, of schrijven naar:

BOEI-Limburg, t.a.v. directie  
Albert Cuypstraat 1E, 5914 XE Venlo  
Tel: 077 – 352 3883  
E-mail: [info@boei-limburg.nl](mailto:info@boei-limburg.nl), website: [www.boei-limburg.nl](http://www.boei-limburg.nl)

##### **2.2 Contact opnemen met de externe klachtenbemiddelaar van BOEI-Limburg\***

Hoewel wij aanraden eerst van bovenstaande mogelijkheden gebruik te maken, staat de gang naar de externe klachtencommissie op elke moment open.

De externe klachtencommissie is verbonden aan BOEI-Limburg en stelt zich onafhankelijk op. De klachtenbemiddelaar van BOEI-Limburg kan u helpen bij het verhelderen van uw klacht of ongenoegen. Ook geeft de klachtenbemiddelaar informatie en advies hoe de klacht op te lossen. Waar nodig brengt de klachtenbemiddelaar u via bemiddeling in contact met degene over wie u klaagt. Desgewenst wordt u verwezen naar de klachtencommissie van het NIP (zie punt 3). Bovendien stelt u ons als organisatie in staat om van uw klacht te leren en onze organisatie te verbeteren.



05.07.a PRO Klachtenprocedure.docx	Datum: 08-02-2018
Proces eigenaar: Directeur	Pagina 4 van 4

**Alle klachten die bij de BOEI-Limburg binnenkomen worden vanzelfsprekend vertrouwelijk geregistreerd.**

U kunt bellen, mailen, of schrijven naar:

BOEI-Limburg, t.a.v. klachtenbemiddelaar  
Albert Cuypstraat 1E, 5914 XE Venlo  
Tel: 077 – 352 3883

E-mail: [klacht@boei-limburg.nl](mailto:klacht@boei-limburg.nl) website: [www.boei-limburg.nl](http://www.boei-limburg.nl)

\* De klacht bevat tenminste;

- Naam, adres e-mailadres en telefoonnummer van de cliënt;
- Naam van diegene waar de klacht betrekking op heeft;
- Omschrijving van de klacht;
- Relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden of gebeurtenissen met betrekking tot het ontstaan van de klacht.

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt u een bevestiging via e-mail.

Uiterlijk binnen 2 weken kunt u een reactie op uw klacht verwachten. Dit kan ook een formeel antwoord zijn of een mededeling wanneer u een uitgebreid antwoord kunt verwachten. Bent u niet tevreden met onze reactie dan kunt u dat op dezelfde wijze kenbaar maken. Daar zal binnen 1 week op worden gereageerd. Mocht de klacht binnen 6 weken niet naar tevredenheid zijn opgelost dan staat het u vrij dit voor te leggen aan één van de klachtencommissies. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld, geregistreerd en voor een termijn van 2 jaar bewaard.

### **3. Klachtencommissie**

Wanneer er geen oplossing wordt gevonden voor uw klacht of als het gesprek naar uw gevoel niet bevredigend is, kunt u ervoor kiezen om uw klacht officieel in te dienen bij de overkoepelende verenigingen waar BOEI-Limburg lid van is.

- Voor klachten op het gebied van psychologische zorg wendt u zich tot het NIP (Nederlands Instituut van Psychologen).

Voor algemene informatie over rechten van cliënten kunt u de website van de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) raadplegen via [www.npcf.nl](http://www.npcf.nl)

### **4. Wegwijzer klachtrecht op kiesBeter.nl**

Een klacht indienen tegen een zorgverlener is meestal niet eenvoudig. De website [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl) biedt sinds kort een wegwijzer klachtrecht. Deze wegwijzer is bedoeld voor iedereen met vragen, twijfels of klachten na contact met een zorgverlener. Ook als het gaat om een zorgverzekeraar of gemeente biedt de wegwijzer uitkomst.