

# Klachtenregeling - BooijSupport B.V.

Versie: juli 2025 (herziening augustus 2025)

BooijSupport B.V. streeft naar zorgvuldige en professionele hulpverlening. Toch kan het voorkomen dat cliënten of hun vertegenwoordigers ontevreden zijn. Deze klachtenregeling is opgesteld conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en afgestemd op zowel jeugdzorg als maatschappelijke ondersteuning.

## Artikel 1 - Definities

1. Klacht: Een uiting van ontevredenheid over het handelen of nalaten van BooijSupport B.V. of een van haar medewerkers.
2. Klager: De cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger die een klacht indient.
3. Zorgaanbieder: BooijSupport B.V., gevestigd te Rotterdam, KvK 70489815.
4. Klachtenfunctionaris: Een onafhankelijke persoon die ondersteuning biedt bij de behandeling van klachten.
5. Geschilleninstantie: Een erkende onafhankelijke commissie die een bindende uitspraak kan doen.

## Artikel 2 - Doel van de regeling

- Klachten van cliënten serieus nemen
- De kwaliteit van zorg en ondersteuning verbeteren
- Conflicten zorgvuldig, laagdrempelig en transparant oplossen

## Artikel 3 - Indienen van een klacht

1. Klachten kunnen schriftelijk of mondeling worden ingediend via e-mail ([y.booy@chello.nl](mailto:y.booy@chello.nl)) of post.
2. BooijSupport B.V. bevestigt binnen vijf werkdagen de ontvangst van de klacht.
3. De klager kan, indien gewenst, ondersteuning krijgen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

## Artikel 4 - Behandeling van de klacht

1. Klachten worden binnen zes weken afgehandeld.
2. Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld met opgave van reden en nieuwe termijn.
3. Hoor en wederhoor worden toegepast.

4. De uitkomst wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld.

#### Artikel 5 - Klachtenfunctionaris

1. Booijsupport B.V. werkt samen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
2. De klager kan op eigen initiatief of op advies van Booijsupport B.V. een beroep doen op deze functionaris.
3. De contactgegevens zijn op verzoek beschikbaar.

#### Artikel 6 - Geschilleninstantie

Als de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, kan de klager zich wenden tot een erkende geschilleninstantie. Booijsupport B.V. is aangesloten bij een instantie passend bij de jeugdzorg- en maatschappelijke sector.

#### Artikel 7 - Registratie en evaluatie

1. Klachten worden geanonimiseerd geregistreerd en geanalyseerd.
2. Jaarlijks vindt evaluatie plaats ten behoeve van kwaliteitsverbetering.