

# Klachtenregeling voor cliënten

RIBW Nijmegen & Rivierenland

RIBW Arnhem & Veluwe Vallei

*Deze regeling heeft tot doel dat klachten van cliënten naar tevredenheid worden bemiddeld en afgehandeld. Beide organisaties willen faciliteren dat cliënten laagdrempelig onvrede en/of klachten kunnen uiten. De organisaties willen van de uitkomsten leren en zo hun zorg verder verbeteren.*

## Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 1</b>	Algemene bepalingen	3
<b>Hoofdstuk 2</b>	Klachtafhandeling	4
<b>2.1</b>	<i>Mondelinge klachten</i>	4
<b>2.2</b>	<i>Schriftelijke klachten</i>	4
<b>2.3</b>	<i>De klachtenfunctionaris</i>	5
<b>2.4</b>	<i>De klachtencommissie</i>	6
<b>2.5</b>	<i>Oordeel Raad van Bestuur</i>	8
<b>Hoofdstuk 3</b>	Overige bepalingen	10

## **De Raad van Bestuur van de RIBW Nijmegen & Rivierenland en de Raad van Bestuur van RIBW Arnhem & Veluwe Vallei:**

*Overwegende:*

- *Dat beide organisaties het belang van een laagdrempelige klachtenregeling voor cliënten onderschrijven.*
- *Dat de klachtenregeling dient te voldoen aan de eisen van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Jeugdwet en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in het kader van de Wet langdurige Zorg (Wlz) en de Wet forensische zorg (Wfz).*
- *Dat beide instellingen streven naar een gezamenlijke integrale klachtenregeling voor alle geleverde zorg conform de hierboven genoemde wetgeving.*

### **Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen**

#### **Artikel 1 Begripsomschrijvingen:**

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde: de medewerker dan wel de instelling op wiens gedraging, nalaten of besluit de klacht betrekking heeft.
- b. cliënt: natuurlijk persoon die o.a. zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.
- c. cliëntvertrouwenspersoon: degene die binnen de organisatie op basis van vertrouwelijkheid bij onvrede of klachten over de zorg c.q. begeleiding desgewenst een luisterend oor, advies en / of partijdige ondersteuning biedt.
- d. Raad van Bestuur: de Raad van Bestuur van RIBW Nijmegen & Rivierenland of RIBW Arnhem & Veluwe Vallei.
- e. familievertrouwenspersoon: degene die door de organisatie wordt aangesteld om op basis van vertrouwelijkheid bij onvrede, klachten of anderzijds een luisterend oor en/ of advies biedt aan een naaste van een cliënt.
- f. Geschillencommissie ggz: de Geschillencommissie ggz van de Stichting geschillencommissie Consumentenzaken te Den Haag.
- g. hij/zij: in deze klachtenregeling wordt de “hij” vorm gebruikt. Waar “hij” staat kan ook “zij” worden gelezen.
- h. klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen al dan niet nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de organisatie of door een persoon die voor de organisatie werkzaam is (uitingen van ongenoegen vallen buiten de reikwijdte van deze regeling).
- i. klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel 9 van deze regeling.
- j. klachtenfunctionaris: degene die binnen de organisatie belast is met de opvang en behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 15.1 Wkkgz en zoals bedoeld in artikel 8 van deze regeling.
- k. klager: degene die een klacht indient.
- l. medewerker: eenieder die krachtens een ambtelijke aanstelling, arbeidsovereenkomst of op basis van detachering werkzaam is bij de organisatie, hieronder mede gerekend stagiaires, vrijwilligers en uitzendkrachten.
- m. nabestaande: de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot of de geregistreerde partner van de overledene; andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in zijn levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was; degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding; bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.
- n. organisatie: RIBW Nijmegen & Rivierenland of RIBW Arnhem & Veluwe Vallei.

- o. vertegenwoordiger: de persoon of personen die de organisatie op grond van enig wettelijke bepaling in plaats van of naast klager moet betrekken.
- p. wettelijk vertegenwoordiger: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die op grond van wettelijke bepalingen is aangewezen om op te treden in plaats van iemand.
- q. zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen.
- r. zorgaanbieder: RIBW Nijmegen & Rivierenland of RIBW Arnhem & Veluwe Vallei.

## **Artikel 2 A De cliëntvertrouwenspersoon**

1. Een cliënt die zorg ontvangt van de zorgaanbieders voor wie deze regeling van toepassing is kan te alle tijde gebruik maken van de ondersteuning van een cliëntvertrouwenspersoon.
2. De cliëntvertrouwenspersoon is er voor de cliënt, behartigt de belangen van cliënt met toestemming van de cliënt. De hulp van hem of haar komt voor rekening van de organisatie.

## **Artikel 2 B De familievertrouwenspersoon**

1. Een naaste van een cliënt die zorg ontvangt van de zorgaanbieders voor wie deze regeling van toepassing is kan ten alle tijde gebruik maken van de ondersteuning van een familievertrouwenspersoon.
2. De familievertrouwenspersoon is er voor de naaste van de cliënt en behartigt de belangen van de naaste met zijn of haar cliënt. Hiervoor is geen toestemming van de client nodig. Met toestemming van de client kan de naaste een klacht indienen . De hulp van de familievertrouwenspersoon komt voor rekening van de organisatie.

## **Hoofdstuk 2 Klachtafhandeling:**

### **2.1 Mondelinge klachten**

#### **Artikel 3 Behandeling mondelinge klachten**

1. Klager kan zijn klacht mondeling bespreken met:
  - a. de betrokken medewerker
  - b. diens zorgcoördinator/senior en/of diens leidinggevende
  - c. de cliëntvertrouwenspersoon
  - d. de familievertrouwenspersoon (indien de klager een naaste is)
  - e. de klachtenfunctionaris.
2. De ontvanger van een mondelinge klacht probeert de klacht zo spoedig mogelijk in overleg met en tot tevredenheid van de klager op te lossen. Indien de klager ontevreden is met het resultaat, wijst de ontvanger hem op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.
3. Medewerkers maken klagers attent op de cliëntvertrouwenspersoon en maken klagers attent op de klachtenregeling, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.
4. De cliëntvertrouwenspersoon maakt klagers attent op de klachtenregeling, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.
5. De familievertrouwenspersoon maakt klagers attent op de klachtenregeling, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie. De familievertrouwenspersoon maakt klagers erop attent dat, indien zij niet behoren tot de (wettelijk) vertegenwoordigers van de cliënt zoals omschreven in Artikel 1 lid o en/of lid p, deze klachtenregeling alleen op hen van toepassing is als zij voldoen aan de criteria zoals geformuleerd in Artikel 4 lid 4.

## 2.2     **Schriftelijke klachten**

### **Artikel 4** **Indiening**

1. Een klacht kan, schriftelijk of per e-mail/digitaal eventueel met behulp van de klachtenfunctionaris en of cliëntvertrouwenspersoon worden ingediend bij de klachtenfunctionaris en indien gewenst direct bij de klachtencommissie.
2. Een klacht kan door een cliënt, zijn of haar (wettelijk) vertegenwoordiger of door de nabestaanden van de cliënt worden ingediend.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Een klacht kan worden ingediend door een persoon (niet zijnde de wettelijk vertegenwoordiger) die nauw bij de zorg voor de cliënt betrokken is indien het een ernstige nalatigheid jegens hem/ haar betreft in het kader van de rol van deze naaste in de zorg aan de cliënt. In dit geval dient de klacht vergezeld te gaan van een verklaring van de cliënt dat deze geen bezwaar heeft tegen indiening van de klacht.
5. Een schriftelijke klacht bevat ten minste de naam en het adres van klager, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, het besluit waartegen de klacht gericht is of het nalaten van een handeling. Verder bevat deze zo mogelijk de datum, tijd en plaats van de gedraging, het besluit, het nalaten, de omstandigheden, de namen van de betrokkenen en eventuele getuigen, alsmede het doel van de klacht en de stappen die klager reeds heeft ondernomen.
6. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om zijn klacht aan te vullen aan het bepaalde in lid 5 van dit artikel.
7. De klachtenfunctionaris c.q. voorzitter van de klachtencommissie kan om een aanvulling vragen.

### **Artikel 5** **Bemiddelingsfase**

1. De klachtenfunctionaris benadert de klager binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht om de klacht via bemiddeling tot een oplossing te brengen.
2. De klachtenfunctionaris wijst de klager erop dat de wettelijke termijn waarbinnen de klacht moet worden afgehandeld gedurende de bemiddelingsfase wordt opgeschort.
3. Binnen een termijn van tien weken moet de bemiddeling afgerond zijn. Is deze termijn niet haalbaar, dan kan de klachtenfunctionaris deze schriftelijk gemotiveerd verlengen met maximaal twee weken.
4. Na afronding van de bemiddeling stuurt de klachtenfunctionaris de klager en de aangeklaagde(n) een afdoeningsbericht waarin het resultaat van de bemiddeling wordt bevestigd.
5. Indien de klager niet tevreden blijkt met de afdoening, kan hij zich conform artikel 6 van deze regeling wenden tot de klachtencommissie of tot de landelijke Geschillencommissie ggz.

### **Artikel 6** **Formele fase**

1. Binnen een termijn van zes weken na indiening van de klacht bij de klachtencommissie moet de formele klachtafhandeling bij de klachtencommissie afgerond zijn. Is deze termijn niet haalbaar, dan kan de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd uitstel vragen van maximaal vier weken. Vervolgens komt zij tot een uitspraak die zij deelt met betrokkenen en Raad van Bestuur conform artikel 18 lid 4 van deze regeling.
2. In samenspraak met de klager kan ten behoeve van een zorgvuldige klachtafhandeling worden afgeweken van de termijnen zoals genoemd in lid 1 van dit artikel.
3. De Raad van Bestuur reageert binnen vier weken op de uitspraak van de klachtencommissie. Indien er meer tijd nodig is, deelt hij dit gemotiveerd, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aangeklaagde. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden.

### 2.3 De klachtenfunctionaris

#### **Artikel 7 De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris is niet in dienst van de zorgaanbieder maar wordt ingehuurd via een extern bureau om zo zijn of haar onpartijdigheid te waarborgen.
2. De klachtenfunctionaris heeft tenminste de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling
  - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan
  - c. hij onderzoekt een klacht en bemiddelt om zo tot een voor beide partijen een zo bevredigend mogelijke oplossing te komen conform de bepalingen uit Artikel 5 van deze regeling
  - d. hij rapporteert en signaleert aan de Raad van Bestuur.
- 3.. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving. De organisatie onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. Bij een klacht over het functioneren van de klachtenfunctionaris, verwijst de klachtenfunctionaris naar de klachtenregeling zoals die geldt bij Zorgbelang Gelderland en geeft de zaak door aan een collega klachtenfunctionaris.
6. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt in de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel. De Raad van Bestuur onderzoekt en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

### 2.4 De klachtencommissie

#### **Artikel 8 Klachtencommissie**

1. De Raden van Bestuur stellen een klachtencommissie in en dragen zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Raden van Bestuur zien erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en andere toepasselijke wettelijke bepalingen.
3. De Raden van Bestuur stellen de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
4. De klachtencommissie heeft tot taak klachten te onderzoeken en haar uitspraak mee te delen aan de Raad van Bestuur.
5. De klachtencommissie behandelt geen schadeclaims of klachten daarover.

#### **Artikel 9 Samenstelling, benoeming en ontslag klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden en drie plaatsvervangende leden, waaronder de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter.
2. De Raden van Bestuur benoemen de leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie.
3. De Raden van Bestuur stellen de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam voor of bij de organisatie.
5. Ten minste één lid van de klachtencommissie neemt zitting op voordracht van de cliëntenraden.
6. De leden van de klachtencommissie kunnen op ieder moment het lidmaatschap van de commissie neerleggen. Zij blijven indien mogelijk hun functie vervullen totdat in hun opvolging is voorzien.

7. De Raden van Bestuur kunnen om gewichtige redenen het lidmaatschap van een benoemd lid of plaatsvervangend lid van de klachtencommissie beëindigen. Zij zullen eerst het betreffende lid horen over het voornemen hiertoe.
8. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een huishoudelijk reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit huishoudelijk reglement treden niet eerder in werking dan nadat de Raden van Bestuur daaraan hun goedkeuring hebben gegeven. De Raden van Bestuur onthouden hun goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regelgeving of enig andere regeling die de organisatie in stand houdt.

#### **Artikel 10 Ambtelijk secretaris**

1. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.
2. De Raden van Bestuur wijzen de ambtelijk secretaris en eventueel een plaatsvervanger aan. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

#### **Artikel 11 Bevoegdheid klachtencommissie**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om de klacht in behandeling te nemen en of deze ontvankelijk is. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd mee aan de klager en zo nodig aan de aangeklaagde.
2. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als o.a.:
  - a. klager al eerder een klacht heeft ingediend die betrekking heeft op dezelfde feiten en zich geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan.
  - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is.
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
  - d. de klacht door het verstrijken van de tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet meer goed verkend kan worden.
  - e. over de gedraging waarover de klacht is ingediend reeds bij de rechter een procedure aanhangig is gemaakt, dan wel door de rechter een uitspraak over de inhoud van het geschil is gedaan.
  - f. de klager geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de klachtencommissie.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk of per e-mail bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het derde lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd aan de klager mede en de aangeklaagde.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de organisatie op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk aan de zorgaanbieder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. De ontvankelijkheid vervalt hiermee.

#### **Artikel 12 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de zorgaanbieder contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De zorgaanbieder spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders of een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning in het kader van de Wmo, Jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet, behandeling in het kader van de Wlz, Zvw of Wfz.
4. Voorwaarde is dat klager vooraf schriftelijk heeft bericht dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.
5. De gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders vindt plaats door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken andere zorgaanbieder(s) gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.

#### **Artikel 13 Zittingscommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter van de klachtencommissie per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige, zorgvuldige en onafhankelijke beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. De ambtelijk secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

#### **Artikel 14 Wraking**

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan binnen twee weken na ontvangst van het bericht over de samenstelling van de zittingscommissie, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

#### **Artikel 15 Onderzoek**

1. Alleen als het voor de beoordeling van de klacht noodzakelijk is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vraagt de klachtencommissie de gewenste informatie op bij cliënt of met schriftelijke toestemming van cliënt bij de zorgaanbieder.
2. Ten behoeve van de behandeling van de klacht kan de klachtencommissie plaatsen binnen de organisatie betreden, informatie inwinnen, stukken raadplegen en personen raadplegen, een en ander met inachtneming van wettelijke en andere binnen de organisatie geldende regels betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de bij de klacht betrokken personen.
3. In aanvulling op lid 2 van dit artikel wordt de aangeklaagde verzocht een verweerschrift te schrijven op de klacht waarin hij zijn standpunt en visie op de klacht kan toelichten.
4. Medewerkers van de organisatie zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevraagd kan worden.

#### **Artikel 16 Hoorzitting**

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. De behandeling van de klacht en het horen van partijen vindt in beslotenheid plaats.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie besluiten hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft



deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn op het verslag te reageren.

5. De klager kan zich bij de behandeling van de klacht door een naaste en/ of cliëntvertrouwenspersoon bij laten staan.
6. De klager kan zich bij de behandeling van de klacht op eigen kosten door een deskundige laten bijstaan.

#### **Artikel 17 Uitspraak Klachtencommissie**

1. De uitspraak van de klachtencommissie is gemotiveerd. In de uitspraak geeft de klachtencommissie mogelijk aanbevelingen over eventueel te nemen maatregelen.
2. De uitspraak vindt plaats binnen zes weken na indiening van de klacht bij de klachtencommissie. De klachtencommissie kan schriftelijk gemotiveerd uitstel vragen van maximaal vier weken.
3. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van de uitspraak.
4. Een afschrift van de uitspraak wordt gezonden aan alle betrokkenen en de Raad van Bestuur.

### **2.5 Oordeel Raad van Bestuur**

#### **Artikel 18 Oordeel Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur reageert binnen vier weken op de uitspraak van de klachtencommissie. Indien hij oordeelt dat er meer tijd nodig is, deelt hij dit gemotiveerd, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aangeklaagde. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en de aangeklaagde. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.
3. De Raad van Bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie aan de klager, aangeklaagde en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.
5. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling voor te leggen aan de Geschillencommissie ggz.

#### **Artikel 19 Geschillencommissie**

1. Indien klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht door de Raad van Bestuur kan hij zich wenden tot de landelijke Geschillencommissie ggz. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het oordeel van de Raad van Bestuur door de klager worden ingediend bij de Geschillencommissie ggz.
2. Een klager kan zich ook tot de Geschillencommissie ggz wenden als de afhandeling door de klachtenfunctionaris niet tot het gewenste resultaat heeft geleid en de klager er voor kiest de klacht niet eerst voor te leggen bij de klachtencommissie van de zorgaanbieder.
3. Voor het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie ggz is een eigen bijdrage verschuldigd, deze bijdrage is te vinden op:  
<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/kosten/>

### **Hoofdstuk 3 Overige bepalingen**

#### **Artikel 20 Melding toezichthouder**

(versie januari 2021)

De klachtenfunctionaris, de klachtencommissie en de leidinggevenden melden een klacht waarbij een calamiteit bij of geweld in de zorg- en dienstverlenende relatie aan de orde is, direct aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur is verplicht dat te melden aan de desbetreffende toezichthouder. Zowel de klager als degene over wie geklaagd is worden over de melding geïnformeerd.

#### **Artikel 21 Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

#### **Artikel 22 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een apart dossier. Het dossier wordt minimaal twee jaar bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van een cliënt bewaard.

#### **Artikel 23 Jaarverslagen**

De klachtencommissie en klachtenfunctionaris brengen jaarlijks afzonderlijk voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raden van Bestuur, cliëntenraden en ondernemingsraden. Daarin wordt beschreven het aantal en de aard van de door de klachtencommissie en de klachtenfunctionaris behandelde klachten en de strekking van de uitspraken en aanbevelingen en de terugkoppeling hierop uit de Raden van Bestuur.

#### **Artikel 24 Kosten**

1. Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
2. De kosten voor het invoeren van een gemachtigde, een getuige of een deskundige door klager alsmede de overige kosten die door klager worden gemaakt, zijn voor rekening van klager.
3. De kosten voor het invoeren van een getuige of een deskundige door de klachtencommissie alsmede de overige kosten die door de klachtencommissie worden gemaakt zijn voor rekening van de zorgaanbieder.

#### **Artikel 25 Openbaarmaking klachtenregeling**

De Raden van Bestuur brengen deze regeling onder de aandacht van cliënten door hen desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door (informatie over) de klachtenregeling op de website te plaatsen.

#### **Artikel 26 Evaluatie**

De Raden van Bestuur evalueren deze klachtenregeling binnen één jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als hij dit wenselijk acht.

#### **Artikel 27 Vaststellen en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raden van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling van deze regeling leggen de Raden van Bestuur ter instemming voor aan de cliëntenraden en de ondernemingsraden. Voorgenomen besluiten tot wijzigingen leggen de Raden van Bestuur ter instemming voor aan de cliëntenraden, de ondernemingsraden en de klachtencommissie.

#### **Artikel 28 Inwerkingtreding en citeertitel**

1. Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling voor cliënten RIBW Nijmegen & Rivierenland of RIBW Arnhem & Veluwe Vallei.

2. Deze regeling treedt in werking na vaststelling door beide Raden van Bestuur.
3. Op die datum worden de oude regelingen: “RIBW Reglement Klachtencommissie Cliënten” van RIBW Nijmegen & Rivierenland en “Klachtenreglement” van RIBW Arnhem & Veluwe Vallei ingetrokken.

**Artikel 29 Bepaling huishoudelijk reglement**

Alles wat hier niet benoemd is inzake de klachtenregeling wordt geregeld in het “Huishoudelijk reglement van de klachtencommissie” en in de “Werkwijze Klachtenfunctionaris”.

**Artikel 30 Onvoorziene aangelegenheden**

In zaken waarin deze klachtenregeling niet voorziet, besluit de voorzitter van de klachtencommissie in samenspraak met de betreffende Raad van Bestuur dan wel de klachtenfunctionaris in samenspraak met de desbetreffende Raad van Bestuur.

Aldus besloten door de Raad van Bestuur RIBW N&R d.d. en de Raad van Bestuur RIBW AVV d.d.

Januari 2021