

# riagg

## Klachtenreglement cliënten Riagg Groep

Gebaseerd op het Model-Klachtenreglement Wkcz/Bopz GGZ Nederland van oktober 2008



Raad van Bestuur Riagg Groep  
1 juni 2011

## INHOUDSOPGAVE

<b>ALGEMENE BEPALINGEN</b> .....	2
Artikel 1 Definities.....	3
Artikel 2 Samenstelling van de klachtencommissie.....	4
Artikel 3 Benoeming, schorsing en ontslag van de commissieleden.....	4
Artikel 4 Ambtelijk secretaris.....	4
Artikel 5 Indienen van een klacht.....	4
Artikel 6 Bevoegdheid van de commissie.....	5
Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht.....	5
Artikel 8 Melding van een klacht over een ernstige situatie.....	6
Interne melding (aan de zorgaanbieder).....	6
Externe melding (aan de inspecteur).....	6
Artikel 9 Behandelen van de klacht.....	7
Artikel 10 Stopzetting behandeling van de klacht.....	8
Artikel 11 Beslissing inzake een algemene (Riagg-) klacht.....	8
Artikel 12 Archivering en bewaartermijn klachtendossier.....	9
Artikel 13 Beroepsmogelijkheid.....	9
<b>OVERIGE BEPALINGEN</b> .....	9
Artikel 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden.....	9
Artikel 17 Kosten.....	9
Artikel 18 Jaarverslag en reglement.....	10
Artikel 19 Wijze van openbaarmaking reglement.....	10
Artikel 20 Vaststelling en wijziging reglement.....	10
Artikel 21 Onvoorziene omstandigheden.....	10
Artikel 22 Toezicht.....	10
Artikel 23 Datum van inwerkingtreding.....	10
Toelichting.....	10

## ALGEMENE BEPALINGEN

**Artikel 1 Definities**

---

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde, wordt verstaan onder:

- 1.1 zorgaanbieder: een instelling of persoon die zorg als bedoeld in de Zorgverzekeringswet, maatschappelijke ondersteuning op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning of verslavingszorg verleent; de stichting Riagg Groep
- 1.2 Raad van Bestuur: orgaan dat eindverantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken binnen de zorgaanbieder; de raad van bestuur van de zorgaanbieder Riagg Groep.
- 1.3 klachtencommissie: de commissie, ingesteld door het bestuur, die belast is met de behandeling van klachten van cliënten van de zorgaanbieder overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.
- 1.4 klacht: een) bezwaar tegen een gedraging van een medewerker van de zorgaanbieder of de zorgaanbieder zelf.
- 1.5 werkcommissie: de commissie, samengesteld uit leden van de klachtencommissie, die de klacht behandelt.
- 1.5 gedraging: elk handelen of nalaten en het nemen van besluiten met gevolg voor de cliënt.
- 1.6 klager: de cliënt die een klacht indient of degene die namens een cliënt een klacht indient.
- 1.7 aangeklaagde: de persoon, werkzaam voor of bij de zorgaanbieder, tegen wie de klacht zich richt, of de zorgaanbieder zelf.
- 1.8 eerste geneeskundige: de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de zorgaanbieder of een hierin zelfstandig optredende organisatorische eenheid.
- 1.9 inspecteur: de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid.
- 1.10 cliëntenraad: de cliëntenraad, ingesteld door het bestuur op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen, die binnen het kader van de doelstellingen van de instelling in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de cliënten behartigt.
- 1.11 cliëntvertrouwenspersoon: onafhankelijk persoon die de klager kan aansturen bij het indienen van een klacht.
- 1.12 Wkcz: Wet klachtrecht cliënten zorgsector<sup>1</sup>
- 1.13 Wmcz: Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen

## Artikel 2 Samenstelling van de klachtencommissie

---

- 2.1 De klachtencommissie wordt samengesteld overeenkomstig de eisen van de Wkcz. De klachtencommissie bestaat in beginsel uit vijf leden waarvan het merendeel niet werkzaam is voor of bij de instelling.
- 2.2 De leden hebben zitting in de commissie op grond van hun deskundigheid en op persoonlijke titel, zonder last of ruggespraak.

## Artikel 3 Benoeming, schorsing en ontslag van de commissieleden

---

- 3.1 De leden van de klachtencommissie worden benoemd en kunnen worden geschorst en ontslagen door de Raad van Bestuur.
- 3.2 Een voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie wordt ter advisering aan de cliëntenraad voorgelegd.
- 3.3 De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen éénmaal aansluitend herbenoemd worden.
- 3.4 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
  - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
  - c. overlijden;
  - d. ontslag door de Raad van Bestuur.
- 3.5 Ontslag van een lid van de klachtencommissie
  - 3.5.1 De Raad van Bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
    - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
    - b. op verzoek van de klachtencommissie.
  - 3.5.2 Een verzoek zoals bedoeld in punt 3.5.1.b van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken of anderszins hiertoe dringende redenen aanwezig acht.

## Artikel 4 Ambtelijk secretaris

---

De zorgaanbieder voegt in overleg met de voorzitter van de klachtencommissie een ambtelijk secretaris toe aan de klachtencommissie. De ambtelijk secretaris ondersteunt de klachtencommissie maar maakt daarvan geen deel uit.

## Artikel 5 Indienen van een klacht

---

- 5.1.1 Een klacht over een gedraging jegens een wilsbekwame cliënt kan worden ingediend door de cliënt, diens gemachtigde of diens nabestaanden.
- 5.1.2. Een klacht over een gedraging jegens een wilsonbekwame cliënt kan worden ingediend door een curator of mentor. Indien er geen curator of mentor is dan komen de volgende personen (in genoemde volgorde) als klachtgerechtigden in aanmerking: de persoon, die schriftelijk gemachtigd is door de cliënt; de echtgenoot of partner van de cliënt; diens ouder, kind, broer of zus dan wel diens nabestaanden.

- 5.2 Klachten worden schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie. De secretaris wijst de klager erop dat hij zich bij (het op schrift stellen van) de klacht kan laten ondersteunen door de cliëntvertrouwenspersoon of andere vertrouwenspersoon.
- 5.3 De secretaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, namens de klachtencommissie een bevestiging van ontvangst van de klacht aan de klager, zijn eventuele vertrouwenspersoon, de Raad van Bestuur en de eerste geneeskundige.<sup>1</sup>
- 5.4 Indien nodig stuurt de secretaris - zo spoedig mogelijk na ontvangst van een klacht -, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde en stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de klacht binnen een door de voorzitter te stellen termijn.
- 5.5 De klachtencommissie ziet erop toe dat alle partijen over dezelfde informatie beschikken.

## **Artikel 6 Bevoegdheid van de commissie**

---

- 6.1 De klachtencommissie is niet bevoegd over een klacht te beslissen als ingevolge een wettelijk voorschrift uitsluitend een rechter bevoegd is over de klacht te beslissen.
- 6.2 Indien de klachtencommissie wegens onbevoegdheid beslist dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing schriftelijk mede aan de klager, de aangeklaagde, de Raad van Bestuur en de eerste geneeskundige, onder vermelding van de gronden.
- 6.3 De klachtencommissie kan de beoordeling van de bevoegdheid van de commissie delegeren aan de voorzitter.

## **Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht**

---

- 7.1 De klachtencommissie kan wegens niet-ontvankelijkheid besluiten een klacht niet c.q. niet verder in behandeling te nemen als:
- het geen klacht betreft in de zin van artikel 1.4 van dit reglement;
  - dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld of;
  - indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - de klacht wordt ingediend door een persoon die geen klager is in de zin van de artikelen 5.1.1 en 5.1.2 van dit reglement.<sup>1</sup>
- 7.2 Indien de klachtencommissie beslist dat de klacht niet c.q. niet verder in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing schriftelijk mede aan de klager, de aangeklaagde, de Raad van Bestuur en de eerste geneeskundige, onder vermelding van de gronden.
- 7.3 De klachtencommissie kan de beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht delegeren aan de voorzitter.

## Artikel 8 Melding van een klacht over een ernstige situatie

---

### Interne melding (aan de zorgaanbieder)

- 8.1 De voorzitter doet namens de klachtencommissie in geval van een klacht waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf aan de orde is, daarvan direct mededeling aan de zorgaanbieder.
- 8.2 Indien de voorzitter naar aanleiding van een klacht een redelijk vermoeden heeft dat er sprake is van een ernstige situatie met een structureel karakter, doet hij daarvan direct mededeling aan de zorgaanbieder.
- 8.3 Binnen drie werkdagen na zijn mededeling bedoeld in de voorgaande leden, bevestigt de voorzitter van de klachtencommissie de melding schriftelijk aan de zorgaanbieder. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de mededeling aan de zorgaanbieder dat de klacht zich mogelijk richt op een calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf dan wel een mogelijk ernstige situatie met een structureel karakter.
- 8.4 De klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder om binnen een maand na de schriftelijke melding de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
- 8.5 De melding aan de zorgaanbieder heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

### Externe melding (aan de inspecteur)

- 8.6 De klachtencommissie meldt de ernstige situatie aan de inspectie wanneer de klachtencommissie naar aanleiding van een melding over ernstige, structurele problemen geen reactie van de zorgaanbieder heeft gekregen of wanneer de klachtencommissie de indruk heeft dat de zorgaanbieder geen maatregelen heeft getroffen nadat zij een ernstige situatie aan de zorgaanbieder heeft gemeld.
- 8.7 Buiten de gevallen genoemd in het voorgaande artikel, beraadt de klachtencommissie zich na de afronding van de klachtenbehandeling of zij tot melding aan de inspecteur zal overgaan, waarbij zij de bevindingen en eventuele maatregelen, die de zorgaanbieder aan haar heeft kenbaar gemaakt, in haar afweging betreft.
- 8.8 De klachtencommissie doet een schriftelijke melding aan de inspecteur onder vermelding van de naam van de betrokken zorgaanbieder.
- 8.9 Indien de ernst van de situatie dit naar het oordeel van de klachtencommissie rechtvaardigt, kan de commissie ervoor kiezen in een eerder stadium aan de inspecteur te melden. De voorzitter doet dit schriftelijk en gemotiveerd.
- 8.10 De klachtencommissie deelt haar beslissing schriftelijk mede aan de zorgaanbieder, de klager en de aangeklaagde, met de mededeling dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

## Artikel 9 Behandelen van de klacht

---

- 9.1 Een klacht wordt behandeld door een werkcommissie<sup>1</sup> (zie punt 9.4). Een werkcommissie bestaat uit – minimaal – drie leden van de klachtencommissie, onder wie in elk geval de voorzitter of de vice-voorzitter. De samenstelling van deze werkcommissie is zodanig dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht te allen tijde is gewaarborgd.
- 9.2 Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht, of door een persoon die op een andere manier bij de klacht betrokken is.
- 9.3 Zowel de klager als aangeklaagde worden binnen een duidelijk vastgestelde termijn geïnformeerd over de samenstelling van de klachtencommissie (namen en functies) die de klacht gaat behandelen. Zij kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van bepaalde leden binnen de commissie, inclusief de voorzitter, aan de behandeling van de klacht. Bij honorering van een wrakingsverzoek wordt het gewraakte lid vervangen.
- 9.4 De voorzitter beslist over bezwaren tegen de samenstelling van de werkcommissie. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een nieuw lid. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.
- 9.5 De commissie kan een ieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
- 9.6 Indien een dergelijk verzoek is gericht tot een persoon werkzaam binnen de instelling, verstrekt deze de gevraagde gegevens voorzover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
- 9.7 De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
- 9.8 In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord.
- 9.9 Op verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de commissie hen afzonderlijk horen. Indien betrokkenen afzonderlijk zijn gehoord, kan de commissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet afzonderlijk. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.
- 9.10 De commissieleden en de medewerkers die de commissie ondersteunen zijn verplicht om gegevens waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de Wkcz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
- 9.11 De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan door personen van hun keuze.
- 9.12 De commissie kan zich na voorafgaand overleg met de zorgaanbieder laten adviseren door deskundigen, waarbij de kosten voor rekening van de zorgaanbieder komen.

## Artikel 10 Stopzetting behandeling van de klacht

---

- 10.1 Een klacht wordt niet verder behandeld indien deze
- wordt ingetrokken of
  - naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.
- 10.2 De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.
- 10.3 Als klager te kennen heeft gegeven dat de klacht naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen en hiermee geen verdere behandeling van de klacht wenst, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

## Artikel 11 Beslissing inzake een klacht

---

- 11.1 De beslissing van de commissie inzake een klacht strekt tot:
- a. onbevoegdverklaring van de commissie,
  - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
  - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
  - d. gegrondverklaring van de klacht.
- 11.2 De commissie kan naast de beslissing op de klacht aanbevelingen doen.
- 11.3 De commissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van haar uitspraken.
- 11.4 De beslissing wordt duidelijk en navolgbaar geformuleerd. In iedere uitspraak beschrijft de commissie de wijze waarop zij de klacht behandeld heeft, de motivering van haar oordeel en de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben. Uitspraken worden ondertekend door de voorzitter. Bij ontstentenis van de voorzitter vindt ondertekening plaats door een lid van de werkcommissie.
- 11.5 De commissie stelt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twaalf weken<sup>1</sup> na de indiening van de klacht de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder in kennis van haar beslissing.  
Bij dreigende overschrijding van de termijn van twaalf weken informeert de ambtelijk secretaris namens de commissie partijen hierover schriftelijk met vermelding van de reden en met vermelding van een nieuwe termijn.
- 11.6 De commissie verzoekt de zorgaanbieder om een schriftelijke reactie op de beslissing op de klacht en op de daarbij gedane aanbevelingen.
- 11.7 De zorgaanbieder deelt binnen een maand na de beslissing van de commissie aan de klager, de aangeklaagde en de commissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.  
Bij afwijking van deze termijn deelt de zorgaanbieder dit gemotiveerd mede aan de klager, de aangeklaagde en de commissie. De zorgaanbieder vermeldt daarbij een nieuwe termijn van maximaal een maand waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

## Artikel 12 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

---

- 12.1 De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal drie jaar bewaard. De uitspraak wordt maximaal 15 jaar bewaard.  
De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
- 12.2 Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in een medisch dossier bewaard.

## Artikel 13 Beroepsmogelijkheid

---

- 13.1 Tegen uitspraken van de klachtencommissie staat geen rechtsmiddel open.

## OVERIGE BEPALINGEN

## Artikel 14 Overige klacht- en meldmogelijkheden

---

Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen en/of melden bij een tot beoordeling daartoe bevoegde rechter, de inspectie voor de gezondheidszorg of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

## Artikel 15 Kosten

---

Voor de behandeling van klachten binnen de instelling mogen noch door de commissie noch door de Raad van Bestuur, aan klager of aangeklaagde kosten in rekening worden gebracht.

## Artikel 16 Jaarverslag en reglement

---

- 16.1 De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur. Daarin beschrijft de commissie de samenstelling van de klachtencommissie, het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie. Alsmede de maatregelen die het bestuur heeft genomen naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie.<sup>1</sup>
- 16.2 De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen huishoudelijk reglement<sup>11</sup>. Bepalingen in het protocol mogen niet in strijd zijn met het reglement.

## Artikel 17 Wijze van openbaarmaking reglement

---

- 17.1 De Raad van Bestuur maakt het reglement binnen tien dagen nadat het is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
- 17.2 Afschriften van het reglement worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde organen gericht op de belangenbehartiging van de cliënten.
- 17.3 Het reglement wordt ter inzage aangeboden aan een ieder die daarom verzoekt.

## **Artikel 18 Vaststelling en wijziging reglement**

---

- 18.1 Het reglement is vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
- 18.2 Voorstellen tot wijziging van het reglement worden ter advisering voorgelegd aan de commissie.
- 18.3 De vaststelling of wijziging van het reglement valt ex artikel 3 lid 1 onder I Wmcz onder het verzwaaard adviesrecht van de cliëntenraad.

## **Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden**

---

In situaties waarin het reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie.

## **Artikel 20 Toezicht**

---

De Raad van Bestuur van de instelling ziet erop toe dat de commissie haar werkzaamheden verricht volgens het reglement.

## **Artikel 21 Datum van inwerkingtreding**

---

Dit reglement treedt in werking op 1 juni 2011