

Titel

Klachtenregeling RIBW de Vliet, Regeling - augustus 2017

Aanleiding

Iedere zorginstelling of zorgverlener is verplicht om een laagdrempelige regeling voor de behandeling van klachten van haar cliënten te regelen.

De ervaring leert dat er in een RIBW weinig over de verleende zorg wordt geklaagd. Indien een eigen klachtencommissie in het leven zou worden geroepen, zal die weinig ervaring met het beoordelen van klachten kunnen opdoen. Dit komt de kwaliteit van de klachtbehandeling niet ten goede. Het is om die reden belangrijk en mogelijk om aan te haken bij een reeds bestaande klachtencommissie. Om pragmatische redenen ligt het voor de hand dat wordt aangesloten bij de klachtencommissie uit de Commissie van Toezicht bij de Rooyse Wissel. In voorkomende gevallen zal deze beklagcommissie optreden als klachtencommissie in de zin van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De klacht wordt dan volgens onderhavige klachtenregeling RIBW de Vliet behandeld.

Doel

Beoogd wordt met behulp van deze klachtregeling de volgende doelstellingen na te streven:

- a. het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde;
- b. recht doen aan de individuele klager;
- c. het bevorderen en bewaken van de kwaliteit van de zorgverlening binnen de instelling.

Het staat de cliënt vrij te bepalen op welk niveau hij zijn klacht aan de orde wenst te stellen. Hij kan zich wenden tot de behandelaar of leiding van RIBW de Vliet of hij kan rechtsreeks aankloppen bij de klachtencommissie.

RIBW de Vliet is verplicht cliënten te informeren over het bestaan van deze klachtenregeling, de klachtencommissie en het adres waar een klacht kan worden ingediend. Het is belangrijk dat alle medewerkers hiervan op de hoogte zijn, zodat zij cliënten kunnen informeren over de klachtbehandeling.

Definities

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

- a. Instelling/Zorgaanbieder: Forensisch RIBW de Vliet (hierna: de Vliet), zelfstandig onderdeel van Forensisch Psychiatrisch Centrum de Rooyse Wissel (hierna: de Rooyse Wissel).
- b. Medewerker: de persoon met wie de instelling direct dan wel indirect een overeenkomst is aangegaan tot het verrichten van werkzaamheden, al dan niet betaald en tegen wie een schriftelijk bezwaar aan de commissie is kenbaar gemaakt.
- c. Bemiddeling: poging door tussenkomst van een derde om voor klager en aangeklaagde tot een aanvaardbare oplossing te komen naar aanleiding van een klacht, alvorens een beroep wordt gedaan op de klachtenregeling, dan wel als onderdeel van de klachtbehandeling
- d. Commissie: een onafhankelijke klachtencommissie die gevormd wordt door de beklagcommissie uit de Commissie van Toezicht bij de Rooyse Wissel.

e. Cliënt: een natuurlijke persoon aan wie de instelling zorg verleent of heeft verleend.

f. Klacht:

Een **Wkkgz-klacht** is een uiting van onvrede die schriftelijk is ingediend bij de zorgaanbieder, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding over:

- a. een gedraging, zijnde een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder of personen van wie deze zich bedient;
- b. de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.

g. Klager:

Een klacht kan worden ingediend door: een cliënt van de instelling, een nabestaande van de overleden cliënt, een vertegenwoordiger van de cliënt en voorts de persoon die door de zorgaanbieder geweigerd is in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.

h. Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.

Uitgangspunten

Bij het opstellen van de klachtenregeling zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- a. De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde, indien wenselijk met bemiddeling;
- b. Een onafhankelijke klachtenbehandeling, onder meer tot uitdrukking komend in de samenstelling van de klachtencommissie (uit de Commissie van Toezicht);
- c. Een vlotte afhandeling van de klacht;
- d. Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over klager en aangeklaagde;
- e. Het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde.

Samenstelling klachtencommissie

- a. De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden van de beklagcommissie uit de Commissie van Toezicht bij de Rooyse Wissel.
- b. De commissie wordt secretarieel ondersteund door de secretaris van de Commissie van Toezicht bij de Rooyse Wissel.
- c. Indien een maandcommissaris als klachtenfunctionaris in een Wkkgz-klacht is opgetreden, kan deze maandcommissaris geen deel uitmaken van de klachtencommissie in die betreffende klacht.

Taken klachtencommissie

De commissie heeft op grond van een klacht als taak om op basis van de behandeling van de

klacht te komen tot een adviserende beslissing gericht tot de klager en de leiding van de instelling. Indien de voorzitter van de klachtencommissie van oordeel is dat het klaagschrift zich leent voor bemiddeling kan dit voorafgaand aan de eventuele behandeling plaatsvinden.

Bevoegdheden klachtencommissie

- a. De commissie is bevoegd alle voor de beoordeling van de klacht relevante gegevens bij de instelling op te vragen. Voor het inzien van het dossier wordt de klager vooraf om toestemming gevraagd.
- b. De leiding van de instelling is verplicht hun medewerking te verlenen aan de behandeling van een klacht door de commissie en alle inlichtingen te verstrekken die de commissie voor de behandeling van de klacht nodig denkt te hebben.
- c. De medewerker en/of een andere vertegenwoordiger van de instelling wordt geacht te verschijnen op de hoorzitting van de commissie als hij daartoe wordt opgeroepen en wel op de dag en het tijdstip dat de commissie bepaalt.
- d. De commissie heeft toegang tot alle plaatsen in de instelling voor zover relevant voor het onderzoek van de klacht.
- e. De verkregen inlichtingen en gegevens zijn vertrouwelijk en de leden van de commissie hebben geheimhoudingsplicht over al hetgeen ter hunner kennis is gekomen bij de behandeling van de klacht.

Indienen van een klacht

- a. De klacht wordt ingediend bij de secretaris van de commissie. Cliënt kan een zelfgeschreven klachtbrief richten aan:

**Commissie van Toezicht FPC de Rooyse Wissel
t.a.v. de secretaris van de klachtencommissie RIBW de Vliet
Postbus 950
6040 AZ ROERMOND**

- b. Het indienen van een klaagschrift kan geschieden door tussenkomst van de instelling. Klager moet dan zelf de postzegel verzorgen en betalen, maar het kliniekpersoneel verzendt de brief namens klager.
- c. De frankeerkosten van de klachtbrief zijn voor rekening van klager.
- d. De commissie draagt er zorg voor dat **binnen een week** een ontvangstbevestiging aan de klager wordt verstuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de procedure.
- e. Indien de klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij klager in de gelegenheid alsnog binnen een week informatie te verschaffen.

Behandeling van een klacht

Klachtopvang door de klachtenfunctionaris

- a. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. Binnen de RIBW de Vliet kunnen de maandcommissarissen van de Commissie van Toezicht optreden als klachtfunctionaris.
- b. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.

c. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden in vrijheid en zonder inmenging door de zorgaanbieder overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen.

d. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:

1. het voeren van een eerste open gesprek over de klacht;
2. een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen;
3. het informeren van de zorgaanbieder over de in behandeling zijnde klacht;
4. indien de klacht een andere zorgaanbieder betreft, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de juiste zorgaanbieder;
5. het bevorderen van een gecombineerde behandeling van klachten, indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend;
6. zorgt ervoor dat de afhandeling van een klacht als bedoeld in het vorige lid namens de betrokken zorgaanbieder en de ander gezamenlijk plaatsvindt dan wel inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.
7. Voor de behandeling van de klacht als bedoeld 4 t/m 7 vraagt de klachtenfunctionaris toestemming van klager.

Klachtenbehandeling

- a. De klachtafhandeling heeft een besloten karakter.
- b. De zorgaanbieder waarborgt dat de klacht op een zorgvuldige, onpartijdige wijze wordt behandeld.
- c. De klager en aangeklaagde kunnen zich bij een mondelinge behandeling laten bijstaan, indien zij dat wensen, door een advocaat of vertegenwoordiger anderszins. Indien een klager de Nederlandse taal onvoldoende machtig is, kan hij zich bij laten staan door een tolk. De kosten van een advocaat, vertegenwoordiger en/of tolk voor de klager komen voor rekening van de klager.

Week 1

- d. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat **binnen een week** een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de procedure (w.o. contact met klachtenfunctionaris).

Week 1+2

- e. De klachtenfunctionaris neemt **binnen twee weken na ontvangst** van de klacht contact op met klager. Uiterlijk twee weken na ontvangst van de klacht wordt samen met klager bepaald of de klacht wordt doorgezet naar de klachtencommissie.
- f. Indien de klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij klager in de gelegenheid (al dan niet met behulp van de klachtenfunctionaris) alsnog binnen een week informatie te verschaffen.
- g. De klachtencommissie neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als het gaat om:
 - beslissingen die in artikel 41 Wet Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt de zorgaanbieder met toestemming van cliënt ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Wet Bopz is ingesteld;
 - een klacht over een gedraging van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is;

- als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder; ingeval de zorgaanbieder de klacht doorstuurt naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht;
 - dezelfde klacht van dezelfde klager die reeds door de zorgaanbieder is behandeld;
 - een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - een intrekking van de klacht door klager. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk aan de zorgaanbieder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.
- h. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt of de behandeling staakt, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager
- g. De klachtencommissie doet **binnen een week** na uitkomst van de klachtenfunctionaris mededeling van de inhoud van de klacht aan de zorgaanbieder, zodat de zorgaanbieder in de gelegenheid wordt gesteld om schriftelijk op de klacht te reageren.

Week 3 t/m 8

- j. De klachtencommissie beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de commissie het noodzakelijk acht, kan de klacht mondeling tijdens een hoorzitting worden behandeld. De klager, de aangeklaagde, en eventueel andere bij de procedure betrokkenen die naar het oordeel van de commissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling. Indien geen mondelinge behandeling plaatsvindt, worden zij uitgenodigd schriftelijk hun standpunt toe te lichten. De zorgaanbieder krijgt **twee weken** de tijd om schriftelijk te reageren op de klacht. Voor een zorgvuldige behandeling en beoordeling van de klacht zijn in totaal zes weken nodig.
- k. De adviserende beslissing van de commissie wordt schriftelijk, **uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht**, verzonden aan de klager, de aangeklaagde, de leiding van de instelling en eventueel andere rechtstreeks bij de procedure betrokkenen.
- l. De zorgaanbieder deelt, indien de klacht (deels) gegrond is, schriftelijk, met redenen omkleed, **binnen twee weken na ontvangst van de beslissing** mee aan klager en de commissie of en welke maatregelen hij neemt naar aanleiding van het advies van de commissie.
- m. De klachtenprocedure dient uiterlijk binnen tien weken na ontvangst van de klacht afgerond te zijn.

Beslissing

- a. De commissie kan een klacht niet ontvankelijk, gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren en aanbevelingen doen.
- b. De commissie behandelt geen klachten die reeds eerder beoordeeld zijn, tenzij er sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden die ten tijde van de behandeling van de klacht nog niet bekend waren.
- c. De adviserende beslissing van de commissie wordt schriftelijk, **uiterlijk binnen twee maanden** na ontvangst van de klacht, verzonden aan de klager, de aangeklaagde, de leiding van de instelling en eventueel andere rechtstreeks bij de procedure betrokkenen.
- d. De instelling deelt, indien de klacht (deels) gegrond is, schriftelijk, met redenen omkleed, binnen twee weken na ontvangst van de beslissing mee aan klager en de commissie of en welke maatregelen zij neemt naar aanleiding van het oordeel van de commissie.

Kosten

- a. De kosten van deze procedure worden in beginsel gedragen door de instelling.
- b. De kosten van een advocaat, vertegenwoordiger en/of tolk voor de klager komen voor rekening van de klager.

Beroep

Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.¹

Slotbepaling

- a. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie van de Rooyse Wissel en de Commissie van Toezicht gehoord hebbende.
- b. Deze regeling treedt in werking op 28 augustus 2017 en wordt met enige regelmaat geëvalueerd.

¹ In 2017 is dat de [Geschillencommissie ggz](#) van de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken te Den Haag.