

Klachtenregeling cliënten en naastbetrokkenen (Versie 16)

DEEL I: ALGEMEEN

Artikel 1: Begripsomschrijvingen

In deze regeling worden veel begrippen gebruikt. Het is belangrijk dat iedereen die te maken heeft met een klacht hetzelfde verstaat onder een begrip. In [bijlage V](#) staat een uitgebreide lijst met een omschrijving van de begrippen zoals ze in deze regeling bedoeld worden.

Artikel 2: Uitgangspunten

- 2.1. Deze regeling heeft tot doel een goede, laagdrempelige en zorgvuldige procedure te bieden voor de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten en naastbetrokkenen, waarbij klagers serieus worden genomen, getracht wordt onvrede op te lossen en de relatie tussen klagers en (medewerkers van) Riwis waar mogelijk wordt hersteld.
- 2.2. Klachten worden waar mogelijk behandeld door de direct betrokkenen, al dan niet met tussenkomst van de coördinator klachtbehandeling, vertrouwenspersoon of bemiddelaar in een 'informele procedure'. De informele procedure is gericht op het bereiken van een voor alle partijen bevredigende oplossing en het herstel van vertrouwen.
- 2.3. Riwis streeft ernaar zo goed mogelijke zorg (begeleiding) te bieden aan haar cliënten. Mochten onverhoopt tekortkomingen in de zorgverlening of in het handelen van zorgverleners worden geconstateerd, dan treft Riwis maatregelen om herhaling te voorkomen. Alle betrokkenen worden hier over geïnformeerd.
- 2.4. Mede op basis van de aard en inhoud van ontvangen klachten worden eventuele (structurele) tekortkomingen in de (organisatie van de) zorg- en dienstverlening gesignaleerd. Riwis vertaalt deze signalen in beleid om te komen tot kwaliteitsverbetering.
- 2.5. Het wettelijk kader voor de behandeling van klachten bestaat uit respectievelijk de Wkkgz, de Jeugdwet en de Wmo. De opnametitel van de cliënt en de inhoud van de klacht bepalen welke wettelijke regeling van toepassing is. Bij samenloop van wetgeving wordt het voor de klager meest gunstige klachtrecht toegepast.
- 2.6. De klachten over expliciet in de Wet zorg en dwang (Wzd)) genoemde onderwerpen kunnen niet door de raad van bestuur in behandeling worden genomen. Deze klachten worden voor wat betreft de Wzd behandeld door de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) . Indien de raad van bestuur een klacht ontvangt over in de Wzd genoemde onderwerpen, dan wordt de klacht door de raad van bestuur ingediend bij de betreffende klachtencommissie.
- 2.7. Bij de klachtbehandeling wordt rekening gehouden met de rechten van klager:

1. informatie over de mogelijkheden van het indienen van een klacht;
 2. keuzevrijheid bij de plaats van het indienen van klachten;
 3. informatie over wat er met de klacht gebeurt;
 4. informatie over termijnen bij de afhandeling van de klacht;
 5. serieuze en respectvolle bejegening en klachtafhandeling;
 6. vertrouwelijke omgang met de klacht en persoonlijke gegevens;
 7. geen nadelige gevolgen bij het indienen van een klacht;
 8. de mogelijkheid zich bij te laten staan door een door Riwis aangestelde [vertrouwenspersoon](#);
 9. de mogelijkheid zich op eigen kosten te laten bijstaan door een derde;
 10. de mogelijkheid zich te laten vertegenwoordigen;
 11. de mogelijkheid de klacht in te trekken.
- 2.8. Bij de klachtbehandeling wordt rekening gehouden met de rechten van aangeklaagde:
1. vertrouwelijke omgang met zijn persoonlijke gegevens;
 2. informatie over termijnen bij de afhandeling van de klacht;
 3. serieuze en respectvolle bejegening;
 4. de mogelijkheid zich te laten bijstaan door zijn leidinggevende(n) en/of een derde;
 5. de mogelijkheid zich door zijn leidinggevende te doen vertegenwoordigen;
 6. de mogelijkheid gebruik te maken van de aansprakelijkheidsverzekering van Riwis in geval van klachten buiten de klachtenprocedure;
 7. verzoeken tot rehabilitatie na ongegrond verklaring klacht door klachtencommissie.

Artikel 3: Geheimhouding

- 3.1. De personen die betrokken zijn bij de uitvoering van deze regeling en in dat kader beschikking hebben dan wel krijgen over gegevens waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, zijn tot geheimhouding verplicht.
- 3.2. Bij de behandeling van de klacht wordt de privacywetgeving (zoals te vinden in de AVG en specifieke regelgeving) in acht genomen.

Artikel 4: Kosten

- 4.1. Voor de behandeling van klachten op grond van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht bij klager(s) en/of aangeklaagde(n).

- 4.2. Eventueel gemaakte kosten voor externe, op initiatief van klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of (rechts)bijstand en de kosten voor door klager(s) of aangeklaagde(n) zelf bij de klachtbehandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen, komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.

Artikel 5: Faciliteiten functionarissen

- 5.1. Riwis stelt aan de vertrouwenspersoon, de bemiddelaar en de coördinator klachtbehandeling die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben voor het vervullen van hun taken.

Artikel 6: Bewaartermijnen klachtendossier

- 6.1. Van iedere klacht wordt een klachtendossier aangelegd. Dit klachtendossier wordt na afronding van de klachtenbehandeling gedurende vijf jaar bewaard.
- 6.2. In afwijking van het vorige lid, kan de Raad van Bestuur deze bewaartermijn verlengen met twee jaar indien hiertoe redelijkerwijs aanleiding bestaat.

Artikel 7: Schadevergoeding/claim

- 7.1. Een schadevergoeding/claim wordt schriftelijk ingediend bij de coördinator klachtbehandeling of bij de Raad van Bestuur, voor verdere behandeling. De schadeclaim bevat in ieder geval de elementen zoals omschreven in 8.2 van deze regeling, met dien verstande dat 8.2 sub a 'omschrijving van de klacht' gelezen moet worden als 'omschrijving van de schadeclaim'.
- 7.2. De ontvangst van de schadeclaim wordt schriftelijk bevestigd aan degene die deze heeft ingediend. De indiener van de schadeclaim wordt daarbij geïnformeerd over het tijdspad en de te nemen stappen.
- 7.3. Na ontvangst van de schadeclaim zal indien nodig een intern onderzoek plaatsvinden. De Raad van Bestuur kan besluiten de schadeclaim en resultaten door te sturen naar de verzekeraar.
- 7.4. Noch degenen tegen wie de schadeclaim zich richt, noch de coördinator klachtbehandeling, noch de klachtencommissie zijn zelfstandig bevoegd uitspraken te doen over de toekenning van een schadevergoeding.
- 7.5. Indien een schadevergoeding betrekking heeft op/ in verband staat met een ingediende klacht, wordt de schadevergoeding pas in behandeling genomen na afronding van de (formele) klachtenprocedure.

DEEL II: IK HEB EEN KLACHT

Artikel 8: Klachtgerechtigden en klaagschrift

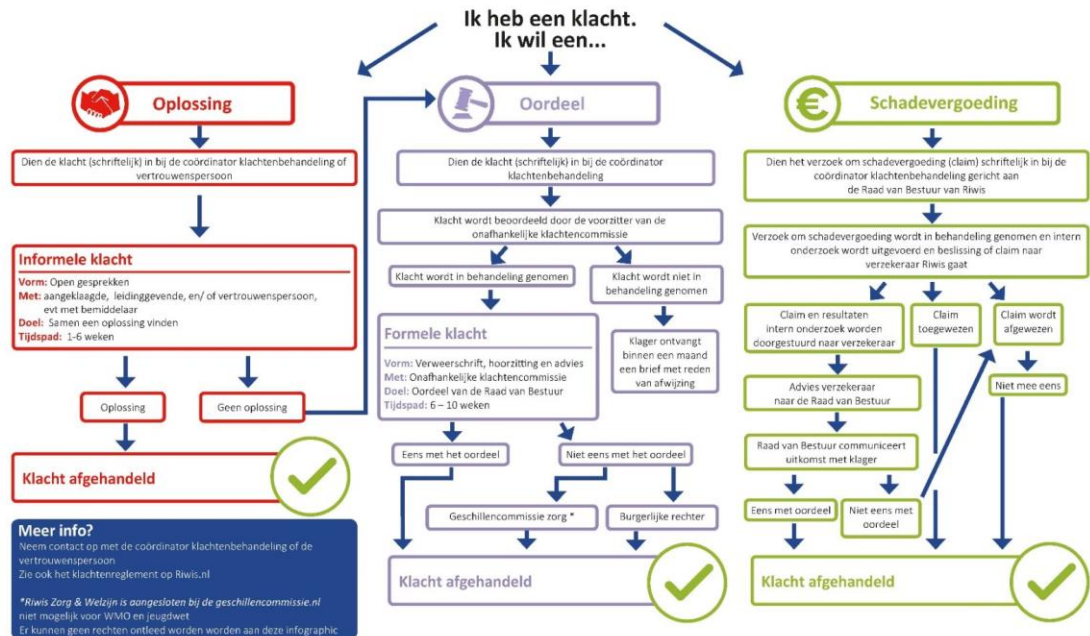
- 8.1. De volgende personen zijn klachtgerechtigd in de zin van deze regeling:
- a. cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger (voogd/mentor/curator);

- b. naastbetrokkene(n) van de cliënt (mits de cliënt 18 + is en hiervoor een schriftelijke machtiging heeft afgegeven);
 - c. naastbetrokkene(n), nabestaanden en wettelijk vertegenwoordigers waarbij het de bejegening van henzelf betreft;
 - c. miskende vertegenwoordiger;
 - d. in geval de klacht ziet op Wkkgz-zorg en de cliënt is overleden: de nabestaande.
- 8.2. Een klacht wordt in Nederlandse taal op schrift gesteld (hetgeen mede omvat: per e-mail) en bevat in ieder geval de volgende elementen:
- a. omschrijving van de klacht(en);
 - b. voornaam en/of initialen en achternaam van cliënt;
 - c. geboortedatum cliënt;
 - d. contactgegevens van de cliënt waaronder in ieder geval diens post- en/of e-mailadres en telefoonnummer;
 - e. indien de cliënt niet de klager is, tevens de gegevens van klager (b t/m d) en het feit of de cliënt toestemming heeft verleend voor de klacht, en;
 - f. indien bekend de naam en functie van beklaagde(n).
- 8.3. Indien klager problemen ondervindt met het formuleren en/of op schrift stellen van zijn klacht, kan hij zich tot de vertrouwenspersoon of de coördinator klachtbehandeling wenden met het verzoek hem bij te staan.

Artikel 9: Routes klachtbehandeling

- 9.1. Infographic klachtenprocedure

Klachtenprocedure
voor cliënten en naastbetrokkenen



- 9.2. Klachten worden bij voorkeur zo snel, efficiënt en laagdrempelig mogelijk opgelost. Het verdient daarom de voorkeur dat onvrede en/of klacht(en) eerst worden besproken met de aangeklaagde(n) en/of degene die kan bijdragen aan de oplossing van de onvrede/klacht, om zo tot een bevredigende oplossing te komen. Indien op voornoemde wijze niet tot een bevredigende oplossing wordt gekomen of indien klager deze weg niet kan of wil bewandelen, kan klager de onvrede/klacht bespreken met de leidinggevende(n) van de aangeklaagde.
- 9.3. Indien de in het vorige lid benoemde route niet tot een bevredigende oplossing leidt of indien klager deze niet kan of wil bewandelen, kan hij zich wenden tot de coördinator klachtbehandeling bij Riwis. Indien de klacht betrekking heeft op een onderwerp zoals is genoemd in de Wzd , dan wordt de cliënt, vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt geattendeerd op de mogelijkheid een beroep te doen op de [cliëntvertrouwenspersoon](#) Wzd .
- 9.4. De coördinator klachtbehandeling tracht de klacht in eerste instantie langs informele weg op te lossen ([zie deel III](#)). Is de informele klachtbehandeling niet toereikend of wenst klager uitdrukkelijk een oordeel over de klacht van een onafhankelijke derde, dan zorgt de coördinator klachtbehandeling voor formele klachtbehandeling zoals beschreven in [deel IV](#) van deze regeling.
- 9.5. In afwijking van het bepaalde in het tweede lid, staat het klager tevens te allen tijde vrij om rechtstreeks een schriftelijke klacht in te dienen bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur leidt de klacht door naar de coördinator klachtbehandeling, tenzij

klager uitdrukkelijk en gemotiveerd aangeeft uitsluitend de route van formele klachtenbehandeling te willen volgen. De Raad van Bestuur zorgt in dat geval voor doorgeleiding van de klacht naar de klachtencommissie.

- 9.6. Op ieder moment van het ontstaan, bespreekbaar maken en/of voorleggen van de klacht, kan klager de [vertrouwenspersoon](#) benaderen met het verzoek hem advies en/of bijstand te verlenen.
- 9.7. Indien een klacht betrekking heeft op zorg door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt, indien de klager dit wenst, door de coördinator klachtenbehandeling contact opgenomen met de andere zorgaanbieder(s) en afstemming gevonden over de wijze van klachtbehandeling. Alle acties met betrekking tot het gezamenlijk behandelen van een klacht vinden eerst plaats na schriftelijke toestemming van de klager.

Artikel 10: Ontvangst klacht

- 10.1. De ontvanger van de klacht (hetzij de coördinator klachtenbehandeling, hetzij de klachtencommissie, hetzij de Raad van Bestuur) doet klager binnen de hiervoor gestelde termijn (zie bijlage 1) een schriftelijke ontvangstbevestiging toekomen.
- 10.2. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten zoals genoemd in artikel 8.2 en/of indien overigens onduidelijkheden bestaan over de klacht, wordt klager hierover geïnformeerd. Klager wordt daarbij een redelijke termijn geboden om het klaagschrift aan te vullen. De datum van indiening van de aanvullingen/verduidelijkingen geldt als datum ontvangst klacht.

DEEL III: INFORMELE ROUTE

Artikel 11: Informele klachtbehandeling

- 11.1. Na ontvangst van de klacht wordt er binnen vijf werkdagen telefonisch contact opgenomen met klager door de coördinator klachtenbehandeling. De coördinator klachtenbehandeling voert binnen redelijke termijn na ontvangst van de klacht telefonisch een open gesprek met klager. Hierbij worden de klacht en de mogelijkheden om te komen tot een oplossing voor de klacht besproken aan de hand van de [infographic klachtenprocedure](#). Heeft de klacht betrekking op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, dan zal de klacht niet in behandeling worden genomen.
- 11.2. De coördinator klachtenbehandeling draagt zorg voor het tijdig informeren van de aangeklaagde(n), de betreffende clustermanager en teamleider over de binnengekomen klacht.
- 11.3. Binnen redelijke termijn nadat de coördinator klachtenbehandeling met klager(s) over de klacht heeft gesproken, volgt een (telefonisch) gesprek tussen de coördinator klachtenbehandeling en aangeklaagde(n). Doel van dit gesprek is het in beeld hebben van beide kanten van de zaak en zicht te krijgen op mogelijke oplossingen.

- 11.4. Indien beide partijen hiermee instemmen, vinden een of meerdere gesprek(ken) plaats tussen klager(s) en aangeklaagde(n). Indien klager(s) en/of aangeklaagde(n) hierom verzoeken en de manager akkoord geeft op de inzet van een bemiddelaar, vindt dit gesprek/vinden deze gesprekken plaats onder begeleiding van een bemiddelaar. Inzet van het gesprek/de gesprekken is contactherstel tussen klager en aangeklaagde en het met vereende krachten verhelpen van de klacht/onvrede. De manager geeft gemotiveerd akkoord of geen akkoord aan een verzoek tot bemiddeling waarbij motivatie gebaseerd is op kenmerken en voorwaarden mediation genoemd in bijlage IV.
- De manager geeft akkoord voor de inzet van een mediator tenzij de manager onderwerp van de klacht is. In een dergelijk geval volgt een besluit door de bestuurder.
- 11.5. Naar aanleiding van het gesprek/de gesprekken als bedoeld in het vierde lid van dit artikel, kunnen partijen vervolgstappen overeenkomen en moment(en) inplannen om het vervolg te evalueren.
- 11.6. Leidt het gesprek/leiden de gesprekken als bedoeld in het vierde lid van dit artikel tot een oplossing voor de klacht en/of het wegnemen van de onvrede, dan sluit de coördinator klachtbehandeling in overleg met betrokkenen het klachtendossier. Leidt het gesprek/leiden de gesprekken als bedoeld in het vierde lid van dit artikel niet of onvoldoende tot een oplossing, dan legt de coördinator klachtbehandeling met toestemming van klager, de klacht voor aan de klachtencommissie. De formele klachtbehandeling wordt daarmee in gang gezet.

DEEL IV: FORMELE ROUTE

Artikel 12: Ontvankelijkheid klachtencommissie

- 12.1. De voorzitter van de klachtencommissie beslist, al dan niet in overleg met de leden, over het in behandeling nemen (de ontvankelijkheid) van een klacht. De klachtencommissie kan klager vragen om aan te tonen dat hij/zij bevoegd is om een klacht in te dienen.
- 12.2. Een klacht wordt *niet* in behandeling genomen (niet-ontvankelijk) indien:
- a. De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe *niet* bevoegd is;
 - b. (blijvend) niet wordt voldaan aan de vereisten als genoemd in artikel 8.2, dat wil zeggen ook nadat klager de gelegenheid is geboden de gebreken te corrigeren;
 - c. de klacht geen betrekking heeft op een tekortkoming door Riwis, of een voor Riwis werkzaam persoon;
 - d. indien cliënt niet tevens klager is: de klacht ziet op (vermeend) handelen/nalaten jegens de cliënt, maar de klacht niet wordt onderschreven door de cliënt;
 - e. de klacht al eerder bij dezelfde klachtencommissie in behandeling is geweest en er zich sindsdien geen nieuwe feiten en/of omstandigheden hebben voorgedaan;
 - f. klager de klacht inmiddels heeft ingetrokken. Klager kan de klacht te allen tijde intrekken door schriftelijk aan de zorgaanbieder kenbaar te maken dat hij geen verdere klachtbehandeling wenst.

- g. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn (= vijf jaar).
- 12.3. Indien de klachtencommissie besluit de klacht niet in behandeling te nemen, ontvangt klager hierover binnen één maand na indienen van de klacht schriftelijk en gemotiveerd bericht. Tegen deze beslissing staan geen rechtsmiddelen open.
- 12.4. Bij de uitvoering van de formele klachtenbehandeling wordt rekening gehouden met de wettelijke vereisten inzake termijnen en hierover gemaakte afspraken met gemeenten. De betreffende termijnen zijn te vinden in bijlage 1 bij deze regeling.
- 12.5. Indien binnen de locaties van Riwis hulp wordt verleend aan cliënten van andere zorgorganisaties kan Riwis na advies van de klachtencommissie met genoemde zorgorganisatie overeenkomen dat de klachtencommissie de klachten behandelt voortvloeiende uit de door of vanwege Riwis verleende zorg en/of diensten.

Artikel 13: Procedure bij klachtencommissie

- 13.1. De klachtencommissie onderzoekt de klacht door feiten te verzamelen en betrokken personen te horen. De klachtencommissie past bij de klachtenbehandeling het principe van hoor en wederhoor toe. De klachtencommissie stuurt klager en aangeklaagde in dat kader afschriften van alle stukken waarop zij haar advies zal baseren.
- 13.2. Er vindt minimaal één schriftelijke ronde plaats, waarbij aangeklaagde kan reageren op het klaagschrift. De klachtencommissie kan vervolgens besluiten tot het houden van een hoorzitting en nodigt hiervoor betrokkenen uit.
- 13.3. De klachtencommissie geeft binnen de gestelde termijnen (zie bijlage 1) een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht en adviseert waar nodig de Raad van Bestuur ten aanzien van het nemen van maatregelen. De klachtencommissie doet haar advies toekomen aan alle betrokkenen, waaronder in ieder geval klager en aangeklaagde en in afschrift de Raad van Bestuur.
- 13.4. Slaagt de klachtencommissie er niet in binnen de gestelde termijn (zie bijlage 1) tot een advies te komen dan zal zij daarvan met redenen omkleed mededeling doen aan alle betrokkenen. De klachtencommissie vermeldt hierbij de termijn waarbinnen zij verwacht uitspraak te zullen doen.
- 13.5. De klachtencommissie streeft bij de adviesvorming naar consensus. Indien geen consensus wordt bereikt, is het meerderheidsstandpunt binnen de klachtencommissie beslissend. Het minderheidsstandpunt wordt in dat geval wel vermeld.
- 13.6. De klachtencommissie velt geen oordeel over schadeclaim(s).

Artikel 14: Vervolg na advies klachtencommissie

- 14.1. De Raad van Bestuur deelt alle betrokkenen binnen de in bijlage 1 genoemde termijnen, of, bij het ontbreken van die termijnen, binnen twee weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie, schriftelijk mee of Riwis naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie maatregelen zal nemen, en zo ja, welke. Onder betrokkenen als bedoeld in het eerste lid worden in ieder geval verstaan: klager,

- aangeklaagde, de klachtencommissie, indien cliënt niet tevens klager is: cliënt en, indien betrokken de coördinator klachtbehandeling en de vertrouwenspersoon.
- 14.2. Meent de Raad van Bestuur om welke reden dan ook te moeten afwijken van de gestelde termijnen, dan informeert hij hierover betrokkenen onder vermelding van redenen en van de termijn waarbinnen hij verwacht zijn standpunt kenbaar te zullen maken. De maximale uitloop bedraagt één maand.
- 14.3. Afwijking door de Raad van Bestuur van het advies van de commissie vindt uitsluitend gemotiveerd plaats.
- 14.4. Het advies van de klachtencommissie en de eventuele door de Raad van Bestuur voorgenomen maatregelen zijn niet vatbaar voor hoger beroep binnen Riwis. Als een klager het niet eens is met het oordeel in de formele procedure kan hij zich richten tot de geschillencommissie (artikel 18), respectievelijk de burgerlijke rechter (artikel 19).
- 14.5. Indien de Raad van Bestuur ondanks herhaald aandringen van de klachtencommissie nalaat om aanbevelingen van de commissie te realiseren en daardoor een situatie die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt van de kwaliteit van zorg, ontstaat/dreigt te ontstaan/voortduurt, dient de klachtencommissie een melding te doen bij de Inspectie IGJ. De commissie informeert Riwis en de aangeklaagde (indien dit een ander is dan Riwis) tevoren over de voorgenomen melding.

Artikel 15: Samenstelling klachtencommissie

- 15.1. De klachtencommissie bestaat uit ten minste een voorzitter en twee leden, die allen onafhankelijk en neutraal zijn in hun relatie tot klager, aangeklaagde en tot Riwis als organisatie.
- 15.2. Zowel klager als aangeklaagde kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van bepaalde personen aan de afhandeling van de klacht. De voorzitter van de klachtencommissie beslist per casus, op basis van een bezwaar of een andere persoon wordt aangesteld als lid klachtencommissie.

Artikel 16: Bevoegdheden van de klachtencommissie

- 16.1. De klachtencommissie is bevoegd alle informatie in te winnen en alle voor de klacht relevante stukken in te zien, waaronder het zorgdossier, mits de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger hiervoor schriftelijk toestemming geeft.
- 16.2. De klachtencommissie is bevoegd tot het verrichten van zelfstandig onderzoek indien dit redelijkerwijs nodig is voor een goede, zorgvuldige klachtbehandeling.
- 16.3. De klachtencommissie is bevoegd partijen en andere personen binnen de organisatie voor hoor en wederhoor op te roepen. Indien personen na oproep niet verschijnen, kan de klachtencommissie hieraan de gevolgen toekennen die zij geraden acht.
- 16.4. De klachtencommissie is bevoegd alle ruimten te betreden voor zover dit voor de uitoefening van de taken noodzakelijk is, met inachtneming van de privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen in tijd en plaats.

- 16.5. De klachtencommissie is bevoegd een externe deskundige aan te wijzen indien dit voor een zorgvuldige klachtbehandeling noodzakelijk is. De in redelijkheid gemaakte kosten van een ingeschakelde externe deskundige komen, nadat de Raad van Bestuur deze heeft gefiatteerd, voor rekening van Riwis.

DEEL V: ONTEVREDEN MET KLACHTBEHANDELING

Artikel 17: Klachten over een klachtenfunctionaris

- 17.1. Klachten over een functionaris werkzaam in klachtbehandeling, hetzij in de functie van coördinator klachtenbehandeling hetzij in een andere functie, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de coördinator klachtenbehandeling daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich in een dergelijk geval voor advies en bijstand wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend coördinator klachtenbehandeling.

Artikel 18: Geschillencommissie (Wkkgz)

- 18.1. Er is sprake van een geschil indien de klacht ook na klachtbehandeling als beschreven in deel III en IV van deze regeling niet naar tevredenheid van klager is opgelost en klager hierin niet berust. Indien het geschil ziet op zorg zoals gedefinieerd in de Wkkgz (zie begripsomschrijving 'Wkkgz-zorg', artikel 1 van deze regeling) hebben klager en de aangeklaagde het recht om zich te wenden tot de geschillencommissie.
- 18.2. Voordat klager zich tot de Geschillencommissie wendt, dient hij de route van klachtbehandeling uit deze regeling te doorlopen. Dit is slechts anders indien zich feiten en/of omstandigheden voordoen die in redelijkheid maken dat van klager niet kan worden verwacht dat hij zijn klacht bij de zorgaanbieder indient.
- 18.3. Riwis is aangesloten bij de geschillencommissie.nl www.degeschillencommissie.nl. Deze Geschillencommissie kent een eigen reglement en een meldpunt kwaliteit.
- 18.4. De geschilleninstantie is bevoegd over een geschil een uitspraak te doen, alsmede een vergoeding van geleden schade toe te kennen. Deze uitspraak is bindend. Dit betekent dat Riwis en klager zich aan deze uitspraak moeten houden. Beide partijen gaan hier mee akkoord voordat de procedure start bij de geschilleninstantie.
- 18.5. De Geschillencommissie en de rechtbank sluiten elkaar wederzijds uit. Dit betekent dat klager na uitspraak van de geschillencommissie bij de rechtbank niet ontvankelijk is, en vice versa. Een uitspraak van de geschillencommissie kan slechts ter marginale toetsing aan de rechtbank worden voorgelegd.

Artikel 19: Rechtbank

- 19.1. In die gevallen waarin de onvrede bij klager na klachtbehandeling door de klachtencommissie niet is weggenomen en klager de route naar de

geschillencommissie (zie artikel 18) niet kan of wil volgen, staat het klager vrij zich te wenden tot de burgerlijke rechter.

DEEL VI: OVER DEZE REGELING

Artikel 20: Bekendmaken klachtenregeling

- 20.1. Riwis brengt onderhavige klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van cliënten, naastbetrokkenen en medewerkers. Dit gebeurt in ieder geval op de volgende manieren:
1. het verspreiden van algemene informatie over het bespreekbaar maken c.q. het indienen van een klacht;
 2. het plaatsen van de regeling op het intranet, het internet en in het kwaliteitshandboek van Riwis;
 3. informatieverstrekking door de vertrouwenspersoon.

Artikel 21: Verslag

- 21.1. Over ieder kalenderjaar stelt Riwis een openbaar geanonimiseerd verslag op waarin het aantal en de aard van de door de vertrouwenspersoon in ontvangst genomen en afgehandelde klachten en door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. Tevens worden de maatregelen vermeld die Riwis heeft getroffen naar aanleiding van het advies en de aanbevelingen van de klachtencommissie. Dit verslag wordt opgenomen in het jaardocument maatschappelijke verantwoording.
- 21.2. Indien Riwis hierom verzoekt, stelt de klachtencommissie maandelijks een geanonimiseerd overzicht op van het aantal klachten en de wijze van afhandeling van individuele klachten.

Artikel 22: Vastlegging en wijziging van deze regeling

- 22.1. De Raad van Bestuur stelt deze regeling vast en kan deze, al dan niet op voorstel van belanghebbenden, wijzigen of intrekken. Voor wijziging(en) en/of het intrekken van de regeling, is de instemming van de centrale cliëntenraad vereist.

Artikel 23: Evaluatie regeling

- 23.1. Deze regeling wordt minimaal eenmaal per vier jaar geëvalueerd.

BIJLAGEN

Bijlage I: Termijnen behandeling formele klachten (op basis financieringsbron)

MIJOV (Zorgregio Midden IJssel Oost Veluwe, centrumgemeente Apeldoorn), WMO en Jeugd :

- Opdrachtnemer neemt elke klacht terstond in behandeling en draagt zorg voor een zo snel mogelijke aanpak en tijdige afhandeling van de klacht.
- Opdrachtnemer informeert cliënt schriftelijk binnen drie werkdagen betreffende de ontvangst en in behandeling name van de klacht.
- Cliënt wordt schriftelijk geïnformeerd over de voortgang en het tijdstip waarop de klacht als opgelost is te beschouwen. Een kopie van deze informatie wordt toegestuurd aan opdrachtgever indien cliënt dan wel opdrachtgever hierom vraagt.
- Klachten worden binnen maximaal zes weken na ontvangst afgehandeld.
- Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de opdrachtnemer noodzaakt, kan de opdrachtnemer de termijn van 6 weken met ten hoogste vier weken verlengen. De opdrachtnemer doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Achterhoek, WMO en Jeugd:

- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van gemelde klachten.
- Geen termijn bepaald voor klachtafhandeling door gemeente.
- Opdrachtnemer heeft een procedure voor afhandeling van klachten. De procedure voldoet minimaal aan de volgende voorwaarden:
 1. De procedure is eenvoudig van opzet en te begrijpen voor iedere cliënt;
 2. Onderdeel van de procedure is de inzet van een onafhankelijke klachtencommissie;
 3. De klager kan zich desgewenst direct en rechtstreeks tot de onafhankelijke klachtencommissie richten;
 4. De procedure, alsmede contactgegevens, worden actief aan de cliënt overhandigd en zijn bovendien eenvoudig in te zien op de website van de Opdrachtnemer en zijn te downloaden.

Zorgkantoor en zorgverzekeraars:

Verwijzing naar Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Zilveren Kruis en Menzis zorgkantoor:

- Beleid staat gepubliceerd op de website van de zorgaanbieder met een werkende link.
- Het beleid voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Uit het beleid blijkt voor cliënten tenminste:

- Reactietermijn op klacht binnen zes weken;
- Onafhankelijke klachtenfunctionaris;
- Contactgegevens klachtenfunctionaris;
- Indiening mogelijk zonder melding aan begeleider/ zorgverlener;

- Dat de zorgaanbieder is aangesloten bij een geschilleninstantie.

Wkkgz:

- Uiterlijk binnen 6 weken na indiening van de klacht een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen worden uitgevoerd.
- De zorgaanbieder kan de eerste termijn van 6 weken verlengen met ten hoogste 4 weken als het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzakelijk is. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Bijlage II: Infographic klachtenprocedure - 3 routes uitgelicht

Klachtenprocedure voor cliënten en naastbetrokkenen



riwis & zorg
welzijn

**Ik heb een klacht.
Ik wil een...**



oplossing

Dien de klacht (schriftelijk) in bij de coördinator
klachtenbehandeling of vertrouwenspersoon

Informele klacht

Vorm: Open gesprekken

Met: aangeklaagde, leidinggevende, en/ of vertrouwenspersoon, evt met bemiddelaar

Doel: Samen een oplossing vinden

Tijdspad: 1-6 weken

Oplossing

Geen oplossing

Klacht afgehandeld



Meer info?

Neem contact op met de coördinator klachtenbehandeling of de vertrouwenspersoon.
Zie ook het klachtenreglement op Riwis.nl
Er kunnen geen rechten ontleend worden aan deze infographic

Klachtenprocedure voor cliënten en naastbetrokkenen



riwis & zorg
welzijn

**Ik heb een klacht.
Ik wil een...**



oordeel

Dien de klacht (schriftelijk) in bij de coördinator klachtenbehandeling

Klacht wordt beoordeeld door de voorzitter van de
onafhankelijke klachtencommissie

Klacht wordt in behandeling genomen

Klacht afgewezen

Formele klacht

Vorm: E-mail of brief

Aan: Klachtencommissie t.a.v. coördinator klachtenbehandeling

Doel: Een oordeel geven (klacht wordt onderzocht, op basis hiervan volgt een advies van de
van de raad van bestuur binnen zes weken)*

*Dit betreft een schriftelijk en gemotiveerd advies over de klacht aan de klager en
aangeklaagde, en in afschrift aan de Raad van Bestuur.

Klager ontvangt binnen een
maand een brief met reden
van afwijzing

Eens met het oordeel

Niet eens met het oordeel

Geschillencommissie zorg *

Burgerlijke rechter

Klacht afgehandeld



Meer info?

Neem contact op met de coördinator klachtenbehandeling of de vertrouwenspersoon.
Zie ook het klachtenreglement op Riwis.nl

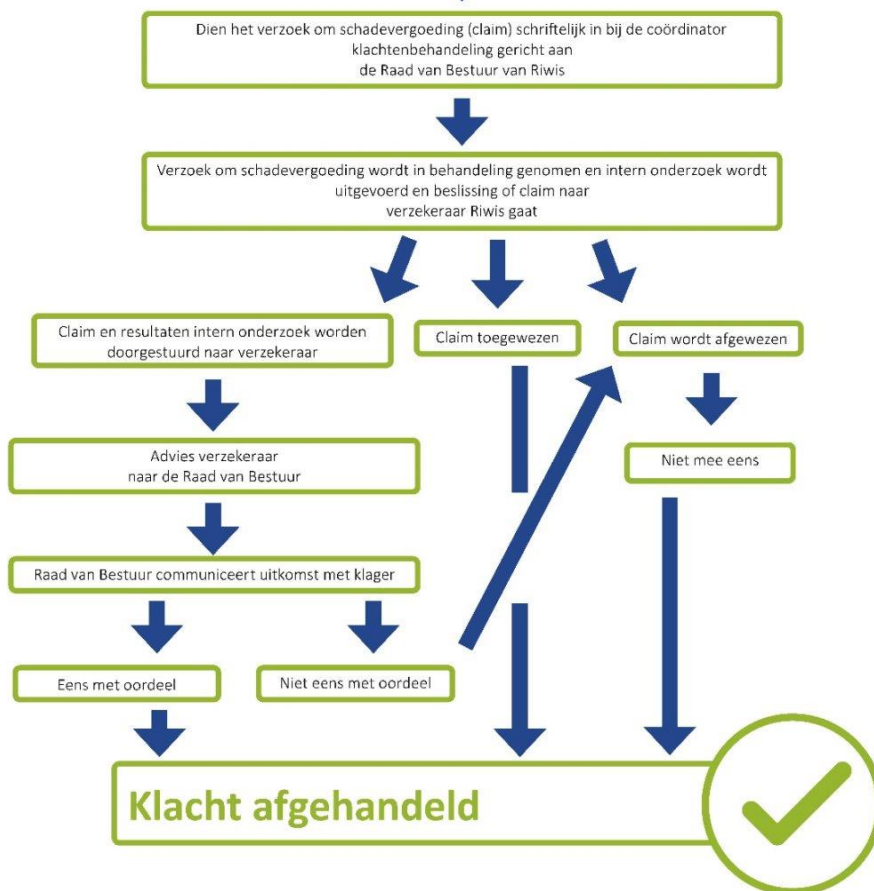
*Riwis Zorg & Welzijn is aangesloten bij de geschillencommissie.nl
niet mogelijk voor WMO en jeugdwet
Er kunnen geen rechten ontleend worden aan deze infographic

Klachtenprocedure voor cliënten en naastbetrokkenen



riwis & zorg
welzijn

**Ik heb een klacht.
Ik wil een...**



Meer info?

Neem contact op met de coördinator klachtenbehandeling of de vertrouwenspersoon.
Zie ook het klachtenreglement op Riwis.nl
Er kunnen geen rechten ontleend worden aan deze infographic

Bijlage III: Profiel vertrouwenspersoon

Binnen Riwis zijn diverse vertrouwenspersonen actief. Twee zijn werkzaam voor cliënten (cliëntvertrouwenspersonen). Zij zijn aangesloten bij de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen. Voor de naastbetrokkenen in de GGZ is een vertrouwenspersoon beschikbaar (familievertrouwenspersoon) en binnen de VVT vervult een cliëntvertrouwenspersoon ook de rol van vertrouwenspersoon naastbetrokkenen. De familievertrouwenspersoon werkt op basis van een overeenkomst tussen een instelling voor geestelijke gezondheidszorg en de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen. De vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van Riwis en kunnen onafhankelijk hun werkzaamheden verrichten.

Daarnaast kunnen cliënten en naastbetrokkenen in het kader van de wet Zorg & Dwang terecht bij een vertrouwenspersoon Wet Zorg & Dwang via een externe organisatie.

Ook kunnen cliënten en naastbetrokkenen die te maken hebben met jeugdzorg terecht bij een vertrouwenspersoon Jeugd via een externe organisatie Jeugdstem.

Er is in dit document gekozen voor één term: vertrouwenspersoon. Dit leest prettiger en de taken van de vertrouwenspersonen komen ook overeen. Waar “hij” staat kan ook “zij” gelezen worden.

Geheimhoudingsplicht en verschillende belangen

De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht t.a.v. de informatie die cliënten/familie/naastbetrokkenen hem geeft. Hij deelt slechts informatie met derden na overleg met en fiat van de betrokkene(n).

Naastbetrokkenen zijn er vele en hebben niet allen dezelfde betrokkenheid bij de cliënt en/of dezelfde wettelijke positie. Naastbetrokkenen van cliënten zijn het onderling ook niet altijd eens over wensen en strategieën. De vertrouwenspersoon werkt dan ook wel voor, maar niet in opdracht van de naastbetrokkenen. Hij werkt uiteindelijk op basis van een eigen taxatie, waarbij hij in het oog houdt dat de rechten van de cliënt niet geschaad worden.

Taken

Informatieverstrekking

De vertrouwenspersoon geeft informatie aan cliënten/naastbetrokkenen en ondersteunt in het verkrijgen van informatie. Daarnaast verstrekt hij/zij gevraagd en ongevraagd informatie aan cliënten, naastbetrokkenen, medewerkers en leidinggevenden over de inhoud van de taken van de vertrouwenspersoon en over wetgeving. De vertrouwenspersoon informeert over rechtspositie van de klager en de mogelijkheden die de vertrouwenspersoon zou kunnen bieden.

Riwis draagt zorg voor de informatieverstrekking over de vertrouwenspersonen door middel van het standaard informatiepakket, een specifieke folder en artikelen via de daartoe beschikbare kanalen zoals digitale nieuwsbrief, internet.

Aanspreekfunctie / casuïstiek

Bij problemen, vragen of klachten kunnen cliënten en naastbetrokkenen een beroep doen op de vertrouwenspersoon. Daarom is het belangrijk dat de vertrouwenspersonen goed bereikbaar zijn. Door middel van een eigen e-mailadres en mobiel telefoonnummer is dit geregeld. De contactgegevens van de vertrouwenspersonen staan op het internet en intranet. Iedere cliënt krijgt bij aanvang van de zorg informatie waar ook de contactgegevens in vermeld staan.

Ondersteuning

Algemeen: Ondersteuning van en belangenbehartiging voor cliënten/naastbetrokkenen en het bevorderen en versterken van hun positie.

Specifiek: De vertrouwenspersoon ondersteunt de cliënt/naastbetrokkene als deze een conflict of onvrede ervaart tussen hemzelf en de betreffende begeleiding/zorgverlening. Het uitgangspunt hierbij is dat de relatie tussen beiden wordt hersteld.

Indien een cliënt/naastbetrokkene een klacht wil indienen kan de vertrouwenspersoon ondersteunen in het verwoorden van zijn klacht en het schrijven van een brief.

Daarnaast ondersteunt hij in het achterhalen van de benodigde informatie. De vertrouwenspersoon heeft waar nodig contacten met diverse (externe) instanties om de dienstverlening te ondersteunen. De cliënt/naastbetrokkene bepaalt zelf het doel, de vertrouwenspersoon neemt geen beslissingen voor de cliënt/naastbetrokkene en praat niet namens de cliënt/naastbetrokkene. De vertrouwenspersoon geeft informatie over de haalbaarheid van oplossingen m.b.t. klachten.

Indien een klacht wordt behandeld door de formele klachtencommissie is de rol van de vertrouwenspersoon enkel als ondersteuning van de cliënt/naastbetrokkene.

Signalering en registratie

De vertrouwenspersoon registreert de binnengekomen vragen/ klachten. Tevens maakt de vertrouwenspersoon ieder jaar een verslag met daarin een geanonimiseerde weergave van de binnengekomen vragen en klachten. Dit levert een bijdrage aan de kwaliteitsverbetering van bejegening en zorg door Riwis en wordt besproken met de cliëntenraad/naastbetrokkenenraad. De vertrouwenspersoon stelt (structurele) tekortkomingen binnen Riwis, voor zover deze afbreuk doet aan de rechten van de cliënten/naastbetrokkenen, aan de orde.

Vanuit de signalerende taak kan de vertrouwenspersoon ook activiteiten verrichten gericht op het voorkomen van klachten.

Bevoegdheden

De vertrouwenspersoon is bevoegd om:

- iedereen binnen de organisatie te benaderen; begeleiders, teamleiders, managers etc.
- informatie te verschaffen over Riwis, klachtenprocedure, privacy regels e.d.
- relevante stukken op te vragen
- gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen aan de Raad van Bestuur
- in ernstige situaties direct contact op te nemen met de Raad van Bestuur
- zonder toestemming van de cliënt melding te maken aan de Raad van Bestuur indien het situaties betreft die bij IGI gemeld moeten worden

Bijlage IV: Bemiddeling

In deze bijlage wordt nader ingegaan op de bemiddeling die Riwis tijdens een klachtbehandeling kan inzetten, uitgevoerd door een mediator (=mediation).

Wat is mediation?

Mediation is een vorm van conflictbemiddeling waarbij een neutrale mediator de communicatie en onderhandeling tussen de klager en aangeklaagde begeleidt. Het doel van mediation is om, ook bij vastgelopen communicatie tussen partijen, toch nog een oplossing via de informele route te vinden (dus ter voorkoming van een formele klacht). Door het achterhalen van de werkelijke belangen van beide partijen kan een gezamenlijk gedragen oplossing gevonden worden met hulp van mediation.

Wanneer kan mediation ingezet worden?

Klager en aangeklaagde proberen in de meeste gevallen eerst samen tot een oplossing te komen (informele klachtenbehandeling). Wanneer de onvrede te hoog oploopt of er samen geen oplossing gevonden kan worden, kan overwogen worden om een mediator in te schakelen. Bij mediation werken klager en aangeklaagde zelf aan een oplossing, maar krijgen zij er deskundige hulp bij. Het is een goed moment om te kiezen voor mediation als klager en aangeklaagde denken er met deskundige hulp wel uit te kunnen komen. Mediation is vaak minder ingrijpend dan de stap naar een formele klachtbehandeling of de stap naar de rechter.

Opbouw mediation proces:

1. **Kennismakingsgesprek** of intake waarin de mediator de situatie in kaart brengt en uitleg geeft over het proces.
2. **Start** van de mediation en ondertekenen mediation overeenkomst.
3. **Vervolgbijeenkomsten** waarin beide partijen hun kant van het verhaal vertellen. Hierin wordt de kern van het conflict onderzocht en komen onderliggende belangen, behoeften en wensen op tafel. Daarbij is er veel aandacht dat beide partijen zich gehoord voelen.
4. **Oplossingen zoeken** en prioriteren die zoveel mogelijk in ieders belang voorzien (win-win).
5. **Besluiten en vastleggen** van de gekozen oplossing.

De verwachting is dat 1 tot 2 (evt. 3 tot 5) gesprekken van een tot anderhalf uur afdoende zijn.

Rapportage:

Mediator rapporteert altijd naar betrokkenen op inhoud en proces .

Mediator rapporteert altijd naar coördinator klachtenbehandeling op proces en uitkomst mediation klachtafhandeling.

Wat is een mediator?

Een mediator is een onafhankelijke bemiddelaar. Hij is een specialist in de begeleiding van onderhandelingen. Hij gaat samen met klager en aangeklaagde op zoek naar een oplossing voor een probleem. Een mediator oordeelt niet, maar hij helpt partijen om een oplossing te vinden.

Beide partijen moeten vertrouwen in hem hebben. De mediator moet aan bepaalde kwaliteitseisen voldoen. Zo moet hij zich inschrijven in het [register van de Mediator federatie Nederland \(MfN\)](#). Ook moet hij zich houden aan het reglement en de gedragsregels van de MfN.

Wat zijn de kenmerken en voorwaarden van mediation?

- **Zelfbeschikking:** partijen hebben eigen regie, nemen autonoom deel aan het proces en maken zelfstandig beslissingen over de uitkomst.
- **Vrijwilligheid:** partijen stemmen ermee in dat de mediator hen begeleidt en dat het mediation proces tussentijds afgebroken kan worden. Een voorwaarde is dat beide partijen de wil en behoefte hebben om er samen uit te komen. Er wordt daarom ook van commitment gesproken die de partijen moeten hebben om er samen uit te komen.
- **Vertrouwelijkheid:** om belangen op tafel te leggen, moet er vrij gesproken kunnen worden en gebrainstormd over opties zonder dat die naar buiten gecommuniceerd worden. Tijdens en na de mediation geldt dan ook een geheimhoudingsplicht.
- **Neutraliteit van de mediator:** de mediator is alléén procesbegeleider en kiest geen kant voor één van beide partijen. De mediator lost het probleem niet voor de partijen op en heeft geen belang bij de uitkomst of oplossing van het conflict. De mediator zorgt alleen dat beide partijen in gesprek blijven en zij gezamenlijk tot een oplossing komen met oog voor een ieders behoeften, zorgen en wensen.

Bijlage V: Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

Aangeklaagde:

Degene tegen wie de klacht zich richt. De aangeklaagde kan zijn Riwis zelf of een voor Riwis werkzame persoon, die direct betrokken was bij of verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen klager aan de orde stelt.

AVG:

De 'Algemene verordening gegevensbescherming' (Verordening EU 2016/679), welke de bescherming van privacy regelt. [wetten.nl - Regeling - Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming - BWBR0040940](#)

Bemiddelaar:

De neutrale procesbegeleider die belast is met het in gesprek brengen van de klager en aangeklaagde om na te gaan of partijen tot een oplossing kunnen komen. Deze bemiddelaar kan een erkend mediator zijn maar ook een neutrale derde die binnen of buiten Riwis werkzaam is en waar beide partijen vertrouwen in uitspreken.

Cliënt:

De persoon aan wie Riwis zorg- en of dienstverlening verleent of heeft verleend. Hieronder vallen ook cliënten die worden begeleid door een onderaannemer van Riwis.

Coördinator klachtenbehandeling:

De door de Raad van Bestuur aangewezen persoon die belast is met opvang en advisering aan klager over de *route* van de klachtbehandeling en waar nodig met de doorgeleiding van de klacht. De coördinator klachtenbehandeling voert regie over de doorloop van de klachtenbehandeling. Niet tot de taken van de coördinator klachtbehandeling behoort het voeren van bemiddelingsgesprekken. De coördinator klachtbehandeling kan klager en aangeklaagde wel informeren over de mogelijkheid van inzet van een onafhankelijke bemiddelaar en de te volgen route hierin.

Deze persoon kan in dienst zijn van Riwis, maar zijn onafhankelijkheid ten opzichte van Riwis is geborgd. De coördinator klachtenbehandeling heeft de vrijheid om zonder inmenging door de zorgaanbieder zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de geldende beroepsnormen en zijn taakomschrijving.

Formele klachtbehandeling:

Klachtbehandeling door de klachtencommissie waarbij er, na een procedure van hoor- en wederhoor een oordeel over de gegrond/ongegrondheid van de klacht wordt geveld (deel IV van deze regeling). De klachtencommissie meldt deze beslissing aan de betrokkenen en aan de Raad van Bestuur van Riwis en geeft zo nodig advies ter verbetering van de zorg en/of ter voorkoming van herhaling.

Geschil:

Een geschil is een klacht over Wkkgz-zorg (zie definitiebepalingen in artikel 1, 13-17 van deze regeling), die niet naar tevredenheid kon worden opgelost via klachtbehandeling conform deze regeling en waarin klager niet berust. Een geschil kan tevens zijn een Wkkgz-klacht die dusdanig van aard is dat van klager redelijkerwijs niet behoeft te worden verlangd dat hij de klacht langs de weg van deze klachtenregeling tracht op te lossen (bijvoorbeeld wanneer er aanwijzingen zijn dat klagen (ernstige) repercussies zal hebben voor de cliënt). Of hiervan sprake is staat ter beoordeling van de geschillencommissie.

Geschillencommissie:

Een door de Minister erkende instantie die tot taak heeft om, overeenkomstig de in de Wkkgz daaraan gestelde eisen, geschillen over gedragingen van zorgverleners jegens cliënten in het kader van zorgverlening in de zin van de Wkkgz te beslechten. Riwis is aangesloten bij 'De Geschillencommissie' (www.degeschillencommissie.nl), een externe en van Riwis onafhankelijke organisatie.

Een klacht is niet ontvankelijk indien de klager zijn geschil niet binnen 12 maanden, na de datum waarop de client bij de zorgaanbieder de klacht indiende, deze bij de commissie aanhangig heeft gemaakt.

Handelen:

Handelen omvat zowel doen als nalaten.

Hoor en wederhoor:

Het principe waarbij de bij de klacht betrokken partijen (klager en aangeklaagde) beide de mogelijkheid krijgen hun standpunt kenbaar te maken, op het standpunt van de andere partij te reageren en tevens kunnen beschikken over de informatie of stukken waarop een eventueel advies en oordeel is gebaseerd.

Hij:

Ter bevordering van leesbaarheid van deze regeling wordt mannelijk enkelvoud gebruikt bij verwijzingen naar personen (zoals: klager, aangeklaagde, coördinator klachtbehandeling, etc.). Telkens waar in deze regeling mannelijk enkelvoud wordt gebruikt (bijvoorbeeld 'hij', 'hem' en 'zijn'), kan tevens het vrouwelijk enkelvoud gelezen worden ('zij', 'haar', en 'haar').

Informele klachtbehandeling:

Klachtbehandeling die niet gericht is op het verkrijgen van een onafhankelijk oordeel over de gegrondheid van de klacht, maar (uitsluitend) tot doel heeft de klacht/onvrede op minnelijke wijze op te lossen.

Klaagschrift:

De op schrift gestelde klacht. De elementen die het klaagschrift moet bevatten zijn opgenomen in artikel 8.2 van deze regeling.

Klacht:

Een (schriftelijke) uiting van onvrede over het handelen of functioneren van Riwis als zorginstelling, dan wel over een medewerker/medewerkers, afkomstig van een klachtgerechtigde als bedoeld in artikel 8.1 van deze regeling.

Klachtenafhandeling:

Verzamelbegrip voor alle handelingen, procedures en instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van klagers.

Klachtencoördinator:

Zie begripsomschrijving 'coördinator klachtenbehandeling'.

Klachtencommissie:

Een onafhankelijke en onpartijdige commissie die overeenkomstig de vigerende wet- en regelgeving belast is met de klachtenbehandeling. Deze commissie geeft in een formele klachtenprocedure een oordeel over de gegrondheid van de klacht en adviseert daarbij de Raad van Bestuur. [Homepage - CBKZ](#)

Klager:

Degene die, al dan niet namens zichzelf, een klacht indient. Uit artikel 8.1 van deze regeling volgt wie klachtgerechtigd zijn.

Medewerker:

Verzamelbegrip voor alle personen die werkzaamheden verrichten voor en/of op verzoek van Riwis al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst. Hieronder vallen dus ook stagiaires, uitzendkrachten, gedetacheerde medewerkers en vrijwilligers.

Miskende vertegenwoordiger:

Degene, vaak een naastbetrokkene, die meent de cliënt te kunnen vertegenwoordigen, maar door Riwis om wat voor reden dan ook niet als zodanig (h)erkend wordt. De miskende vertegenwoordiger heeft op grond van artikel 8.1 sub c van deze regeling een zelfstandig klachtrecht, waarbij de klacht uitsluitend kan zien op het niet als vertegenwoordiger aangemerkt worden door Riwis.

Naastbetrokkene:

De persoon die een persoonlijke band met de cliënt heeft en in die hoedanigheid een bepaalde rol in de zorg aan de cliënt vervuld.

Nabestaande:

Met 'nabestaande' wordt in deze regeling bedoeld 'nabestaande in de zin van de Wkkgz'.

In de Wkkgz (artikel 1 lid 1) wordt onder 'nabestaande' verstaan:

- a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
- b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
- c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
- d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
- e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.

Ongewenste omgangsvormen:

Ongewenste intimiteiten, seksuele intimidatie, discriminatie, pesten, agressie en geweld zowel tussen cliënten onderling als tussen medewerkers en cliënten.

Riwis:

Zorgaanbieder Stichting Riwis Zorg & Welzijn. Riwis wordt in het kader van deze regeling vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur.

Schadeclaim:

Een klacht waarbij klager financiële genoegdoening, dan wel schadevergoeding vordert.

Vertegenwoordiger:

De curator of mentor van een meerderjarige aan wie zorg wordt verleend en die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen. Een vertegenwoordiger kan ook zijn degene die tevoren schriftelijk door de cliënt is gemachtigd namens hem op te treden.

Vertrouwenspersoon:

De door de Raad van Bestuur aangewezen persoon die belast is met opvang en ondersteuning bij onvrede meldingen en (informele) klachten. Daarnaast biedt de vertrouwenspersoon een luisterend oor. De vertrouwenspersoon kan de klager en/of naastbetrokkene helpen zijn weg te vinden naar de juiste persoon/instantie bij het voorleggen van de klacht en/of bij het op papier zetten hiervan. De vertrouwenspersoon is niet in dienst van Riwis en heeft de vrijheid om onafhankelijk en zonder inmenging door Riwis zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de geldende beroepsnormen en taakomschrijving.

Wkkgz-zorg:

Zorg als bedoeld in de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (art. 1 lid 1 Wkkgz). [wetten.nl - Regeling - Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg - BWBR0037173](https://wetten.nl/Regeling-Wet%20kwaliteit%20klachten%20en%20geschillen%20zorg-BWBR0037173).

Onder Wkkgz-zorg valt zorg die wordt verleend op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz), Zorgverzekeringswet (Zvw). Ook handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in [artikel 1 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg](#), niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt vallen onder deze noemer. Wkkgz-zorg omvat *niet* zorg die is verleend op grond van de Jeugdwet of op grond van de Wmo.

Wmo-zorg:

Zorg die wordt verleend op titel van de Wet maatschappelijke ondersteuning. [wetten.nl - Regeling - Wet maatschappelijk verantwoord inkopen Jeugdwet en Wmo 2015 - BWBR0046775](https://wetten.nl/Regeling-Wet%20maatschappelijk%20verantwoord%20inkopen%20Jeugdwet%20en%20Wmo%202015-BWBR0046775)

WZD-zorg:

Zorg die wordt verleend op titel van de Wet Zorg en Dwang. [wetten.nl - Regeling - Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten - BWBR0040632](https://wetten.nl/Regeling-Wet%20zorg%20en%20dwang%20psychogeriatrische%20en%20verstandelijk%20gehandicapte%20cli%C3%ABnten-BWBR0040632)

Zorg:

Met zorg wordt in deze regeling zorg in brede zin bedoeld. Het betreft alle zorg die Riwis placht te bieden en omvat tevens 'begeleiding'.