

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie RIBW Brabant zorg verleent of heeft verleend. Ook studenten van opleidingen (zoals Howie the Harp, Kiemuur) en deelnemers aan activiteiten (zoals van KREW), verzorgd door RIBW Brabant kunnen gebruik maken van deze klachtenregeling en vallen onder de begripsomschrijving cliënt;
- b. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door RIBW Brabant of door een persoon die voor RIBW Brabant werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de raad van bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- c. klager : degene die een klacht indient;
- d. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- e. raad van bestuur : de raad van bestuur van RIBW Brabant;
- f. klachtenfunctionaris : degene die binnen RIBW Brabant belast is met de opvang van klachten. Bij RIBW Brabant is dit een onafhankelijk klachtenfunctionaris, niet in dienst bij de zorginstelling;
- g. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Zorgverzekeringswet;

- h. nabestaanden : echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz;
- i. vertegenwoordiger : persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
- j. zorgaanbieder : de rechtspersoon die de organisatie in stand houdt, RIBW Brabant.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. een teamlid van de medewerker over wie de onvrede gaat;
- c. de onafhankelijk klachtenfunctionaris.

Artikel 3 De medewerker

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande aan een ander lid van het medewerkersteam vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt het betreffend teamlid hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De medewerker over wie de onvrede of klacht gaat, is bij dit gesprek aanwezig tenzij de betrokkene dit niet wenselijk vindt. Het andere teamlid maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De onafhankelijk klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving. Deze wordt opgenomen als bijlage bij deze klachtenregeling.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De

klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Artikel 5 De cliëntvertrouwenspersoon

1. Een cliënt die wordt behandeld in de geestelijke gezondheidszorg heeft recht op de ondersteuning van een cliëntvertrouwenspersoon.
2. De cliënt wordt geïnformeerd over de cliëntvertrouwenspersoon, waarbij hij terecht kan met vragen over zijn rechtspositie en die, voor zover gewenst, aan de zijde van de cliënt ondersteuning biedt bij het nemen van de stappen en besluiten, die nodig zijn om voor zijn of haar belangen op te komen. Het verschil met de werkzaamheden en functie van de onafhankelijk klachtenfunctionaris, wiens functie gericht is op het oplossen van onvrede of een klacht, wordt uitgelegd. De cliëntvertrouwenspersoon is niet in dienst van de zorginstelling.
3. De cliëntvertrouwenspersoon is er voor de cliënt, behartigt de belangen van cliënt met toestemming van de cliënt. De hulp van de cliëntvertrouwenspersoon is gratis.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Als klager met de medewerker of met de onafhankelijk klachtenfunctionaris niet tot (een) informele oplossing van de klacht is gekomen, kan klager schriftelijk of per e-mail een officiële klacht indienen bij de raad van bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de raad van bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de raad van bestuur de klacht niet in klachtbehandeling. De raad van bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 7 Behandeling van de klacht door de raad van bestuur

1. De raad van bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De raad van bestuur neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als het gaat om:
 - a. een klacht over een gedraging van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is;
 - b. een klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - c. dezelfde klacht van dezelfde klager die reeds door de zorgaanbieder is behandeld;
 - d. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - e. als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, zie lid 3.
 - f. beslissingen die te maken hebben met de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz); RIBW Brabant is geen behandelinstelling en kan daarom geen klachten in behandeling nemen met betrekking tot een Wvggz-maatregel. Wij verwijzen hiervoor naar de Wvggz-klachtencommissie van de zorginstelling die de maatregel heeft opgelegd.
 - g. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij het een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
 - h. 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.
3. Indien de raad van bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de raad van bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 8 Werkwijze bij behandeling van een klacht door de raad van bestuur

1. De raad van bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de raad van bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de raad van bestuur het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;

- b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega;
- c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 9 Beoordeling klacht door de raad van bestuur

1. De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de raad van bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn vanaf datum ontvangstbevestiging van de klacht, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. De termijn is na verlenging niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de raad van bestuur.
2. Indien de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de raad van bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. 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. De raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en derhalve vooralsnog de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De raad van bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht 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. De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 10 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 raad van bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De raad van bestuur 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 en jeugdhulp, aanbieders van langdurige zorg, aanbieders van zorg of diensten als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet.
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.

Artikel 11 Geschilleninstantie Wkkgz

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

Artikel 12 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De zorgaanbieder bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De raad van bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 13 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.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 14 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 15 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 16 Openbaarmaking klachtenregeling

De zorgaanbieder brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 17 Evaluatie

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.
2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 18 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

Artikel 19 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de raad van bestuur ter instemming voor aan de cliëntenraad en aan de ondernemingsraad.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 1/maart/2021.
2. Klachten die in behandeling waren op de dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.

Bijlage bij klachtenregeling, art 4 lid 3:

Functieomschrijving onafhankelijk klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris ondersteunt door te luisteren, informeren, adviseren en te bemiddelen. De bereikbaarheid van de klachtenfunctionaris, en de continuïteit van de dienstverlening, bij bv. ziekte en vakantie, zijn goed geregeld. De klachtenfunctionaris is op werkdagen bereikbaar via een mobiel telefoonnummer en via email.

Via registratie, rapportage en signalering kan de klachtenfunctionaris op basis van klachten aan de instelling relevante informatie bieden voor kwaliteitsverbetering.

De klachtenfunctionaris is lid van de vereniging van klachtenfunctionarissen (VKIG) en voldoet aan het beroepsprofiel klachtenfunctionaris van de VKIG.

De klachtenfunctionaris:

- Luistert vanuit de onafhankelijke positie naar de onvrede/klacht van de melder
- Ondersteunt in het verwoorden van onvrede en klachten en bij het verhelderen van de klacht.
- Ondersteunt bij het bespreekbaar maken van de onvrede met de medewerker, manager of directeur.
- Structureert en bewaakt het gehele proces.
- Geeft informatie indien nodig.
- Neemt niet de verantwoordelijkheid over, maar ondersteunt de cliënt en/of verwant in het dragen van de verantwoordelijkheid en in de afweging welke verantwoordelijkheid deze zelf wil en kan dragen.
- Heeft een signaleringsfunctie en stelt een (structurele) tekortkoming binnen de organisatie aan de orde, voor zover deze afbreuk doet aan de rechten van cliënten.
- Maakt een jaarverslag met een geanonimiseerde weergave van binnengekomen kwesties en afgegeven signalen.
- Ondersteunt, op verzoek van organisatie, medewerkers in het herkennen en omgaan van een klacht
- Verwijst indien nodig, naar de geldende klachtenprocedure van de organisatie en kan de cliënt op verzoek ondersteunen bij het indienen van een klacht .

Werkwijze:

- Als eerste heeft de klachtenfunctionaris telefonisch contact met de melder.
- In overleg met de melder worden (eventuele) vervolgstappen gezet.
 - o Melder voelt zich gehoord en gesteund en gaat zelf een vervolgesprek aan met betrokkenen
 - o Op verzoek van de melder neemt de klachtenfunctionaris contact op met betrokkenen in de organisatie om de klacht toe te lichten en samen wordt gekeken wat tot een passende oplossing kan leiden.
- Face to face contact: dit kan met alle betrokkenen zijn, inclusief familieleden, en hierbij vervult de klachtenfunctionaris een onafhankelijke rol en staat naast de melder.
- Voordat een klacht wordt afgesloten evalueert de klachtenfunctionaris altijd met de melder over het verloop van het proces.
- Nadat de jaarlijkse rapportage is opgesteld worden de afgesloten klachtrapportages door de klachtenfunctionaris vernietigd.

Voor RIBW Brabant verzorgt MEE De Meent Groep de invulling van de onafhankelijk klachtenfunctionaris. MEE De Meent Groep doet dit voor diverse organisaties.