

## Klachtenreglement

Dit is het Klachtenreglement van de klachtencommissie van voorzieningen die zijn aangesloten bij de brancheorganisatie Riant Verzorgd Wonen en die gebruikmaken van de geschilleninstantie EZA.

### Artikel 1. Begripsomschrijving

- Cliënt:** Bewoner of vertegenwoordiger van een bij de zorgvoorziening als zodanig bekende persoon.
- EZA:** Officieel erkende geschilleninstantie, waarbij de zorgaanbieder is aangesloten.
- Klacht:** Klachten die betrekking hebben op de gedraging (bejegening, servicegerichtheid, klantvriendelijkheid) van een medewerker van de zorgvoorziening of klachten over de woonzorgvoorziening of de exploitant zelf of klachten over de nakoming van een verplichting of over een beslissing ten aanzien van de Wet Zorg en Dwang.
- Klachtencommissie:** Commissie bestaande uit twee personen. De leden van de klachtencommissie zijn op de hoogte van de Wet Zorg en Dwang en zij zijn niet gelieerd aan een voorziening van Riant Verzorgd Wonen.
- Klachtenfunctionaris:** Onafhankelijk persoon die beschikbaar is om te proberen de 'klacht' naar tevredenheid op te lossen voor zover betrekking hebbend op een voorziening die is aangesloten bij Riant Verzorgd Wonen. De klachtenfunctionaris kan desgewenst de klager ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie; de cliënt mag zich desgewenst rechtstreeks wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie.
- Vertrouwenspersoon:** Onafhankelijke persoon die opkomt voor de belangen van de cliënt, hun dierbaren of medewerkers of vrijwilligers of stagiaires. Zij kunnen vertrouwelijke zaken bespreken die te maken hebben met een bij Riant Verzorgd Wonen aangesloten voorziening. Vaak heeft dit betrekking op bijvoorbeeld problemen en klachten in verband met geboden zorg- of hulpverlening, discriminatie, seksuele intimidatie of persoonlijke problemen.
- Zorgaanbieder:** Woonzorgvoorziening waarop de klacht betrekking heeft.

### Artikel 2. Doelstelling

De regeling heeft in eerste instantie tot doel de klacht zo mogelijk op een voor beide partijen bevredigende manier op te lossen. In tweede instantie kan deze werkwijze bijdragen aan een structurele kwaliteitsverbetering binnen de voorziening.

### Artikel 3. Procedure

- 3.1 Een klacht wordt bij voorkeur in eerste instantie voorgelegd aan de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon. In veel gevallen zal deze een bemiddelende rol kunnen spelen, waarna inschakeling van de klachtencommissie niet meer nodig is.
- 3.2 Een klacht kan worden besproken met de klachtenfunctionaris of de vertrouwenspersoon of rechtstreeks schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie, waarbij de klachtenfunctionaris desgewenst behulpzaam kan zijn. Bij schriftelijke indiening is helder wat de aard van de klacht is en tegen welke persoon of organisatie de klacht is gericht (de aangeklaagde). De klacht is bij voorkeur van tevoren besproken met de aangeklaagde en met de directie van de betreffende woonzorgvoorziening.
- 3.3 Indien klachten niet naar tevredenheid worden opgelost kan men deze voorleggen aan de geschilleninstantie die een bindende uitspraak zal doen. Rechtstreeks indienen van een klacht bij de geschilleninstantie is mogelijk, zie website van EZA onderaan dit reglement.
- 3.4 Klachten die betrekking hebben op financiële zaken en klachten die ook zijn ingediend via een andere procedure, worden niet in behandeling genomen. Bovendien verklaart de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk, indien deze betrekking heeft op een besluit tot opname en verblijf, een rechterlijke machtiging tot opname en verblijf of voortzetting van verblijf of een beschikking tot inbewaringstelling.

- 3.5 Een kopie van de ingediende en ontvankelijk verklaarde klacht wordt gezonden aan de betreffende woonzorgvoorziening.

#### **Artikel 4. Onafhankelijkheid**

De klachtencommissie is een onafhankelijke en onpartijdige commissie ten behoeve van de cliënten van de afzonderlijke woonzorgvoorzieningen die gebruik maken van diensten van de brancheorganisatie Riant Verzorgd Wonen. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, met dien verstande dat men bij voortdurende onenigheid een beroep kan doen op de geschilleninstantie EZA. Klachten betrekking hebbende op de Wet Zorg en Dwang kunnen worden voorgelegd aan één van de vier cliëntvertrouwenspersonen WZD, hiervoor verwijzen zij u naar <https://www.clientenvertrouwenspersoonwzd.nl/overzicht-aanbieders/>. Ook is er een klachtencommissie voor onvrijwillige zorg. Hierover kan de betreffende zorgvoorziening u nader over informeren.

#### **Artikel 5. Werkwijze**

- 5.1 Het secretariaat van de klachtencommissie stuurt binnen vijf dagen na ontvangst van de klacht een bevestiging hiervan aan de klager en geeft informatie over het verdere verloop van de procedure. De commissie stelt degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen diezelfde periode op de hoogte van de inhoud van de klacht en het verdere verloop van de procedure.
- 5.2 De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de commissie waarin met redenen is omkleed tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de commissie over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- 5.3 In afwijking van het gestelde in artikel 5 lid 2 neemt de klachtencommissie bij een klacht in het kader van de Wet Zorg en Dwang een schriftelijke en gemotiveerde beslissing binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht. Hierbij geldt dat indien de klacht een beslissing of de nakoming van een verplichting betreft die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waaraan in de tijd dat de klacht bij de klachtencommissie aanhangig is het gevolg is komen te vervallen, de klachtencommissie een schriftelijke en gemotiveerde beslissing neemt binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
- 5.4 Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de commissie noodzaakt, kan de commissie de in het tweede lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De klachtencommissie doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
- 5.5 De commissie kan één van haar leden verzoeken als bemiddelaar in het geschil op te treden om tot een oplossing van de klacht te komen. Indien deze bemiddelingspoging niet tot resultaat leidt, kan klager binnen zeven dagen de commissie schriftelijk verzoeken tot verdere behandeling van de klacht over te gaan. De commissie zal dan de cliënt en de vertegenwoordiger van de woonzorgvoorziening verzoeken schriftelijk of mondeling zijn of haar zienswijze naar voren te brengen. Afhankelijk van de uitkomst zal in overleg met partijen worden besloten op welke wijze de procedure wordt vervolgd. Indien de klager wordt uitgenodigd voor een gesprek met de klachtencommissie, wordt dit georganiseerd op een neutrale en voor de klager goed bereikbare locatie.
- 5.6 Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich op eigen kosten laten bijstaan door een persoon naar eigen keuze. De commissie kan zich laten bijstaan door een extern deskundige. De door de commissie gemaakte kosten komen voor rekening van de (directie van de) betreffende woonzorgvoorziening.
- 5.7 De klachtencommissie deelt de beslissing mee aan alle betrokkenen. Bij een klacht in het kader van de Wet Zorg en Dwang wordt de beslissing ook gedeeld met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

5.8 De zorgaanbieder is niet verplicht om uitspraken van de klachtencommissie op te volgen. Wel is ze verplicht klager op de hoogte te stellen wat met de uitspraak wordt gedaan. Bij voortdurende onenigheid over de afhandeling van de klacht kan klager een beroep doen op de geschilleninstantie EZA.

**Artikel 6. Geheimhouding**

De leden van de commissie en de eventueel door de commissie ingeschakelde deskundige hebben een geheimhoudingsplicht met betrekking tot vertrouwelijke en persoonlijke informatie die tijdens de klachtenprocedure door partijen is gepresenteerd.

**Artikel 7. Plichten directie woonzorgvoorziening**

De directie van de woonzorgvoorziening laat de cliënt (klager) en de commissie binnen drie weken na ontvangst van de uitspraak van de commissie schriftelijk weten welke maatregelen naar aanleiding hiervan zijn of worden getroffen.

**Artikel 8. Verslaglegging**

De commissie stelt jaarlijks een openbaar verslag op waarin het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten worden vermeld.

Klachten kunnen worden ingediend via één van onderstaande mogelijkheden:

- Vertrouwenspersoon: [Vertrouwenspersoon@riantverzorgdwonen.nl](mailto:Vertrouwenspersoon@riantverzorgdwonen.nl)
- Klachtenfunctionaris: [klachtenfunctionaris@riantverzorgdwonen.nl](mailto:klachtenfunctionaris@riantverzorgdwonen.nl)
- Klachtencommissie van Riant Verzorgd Wonen: [klachtencommissie@riantverzorgdwonen.nl](mailto:klachtencommissie@riantverzorgdwonen.nl)
- Via telefoonnummer 06-55726248
- Geschilleninstantie (<https://geschillencommissie-eza.nl>)