

## Klachtenregeling Rivas

	Datum
Voorgenomen besluit Raad van Bestuur	22-12-2020
Instemming Ondernemingsraad	19-04-2021
Instemming Centrale Cliëntenraad	18-02-2021
Advies VAR	11-05-2021
Advies Federatie medisch specialisten Beatrixziekenhuis	12-02-2021
Advies MSSO	04-05-2021
Besluit Raad van Bestuur	25-05-2021
Besluit Raad van Bestuur	12-04-2022

## **Klachtenregeling Stichting Rivas Zorggroep**

In de zin van artikel 13 Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz).

### **Voorwoord**

Een klacht is een uiting van onvrede. Het doel van deze klachtenregeling is een laagdrempelige en effectieve opvang en afhandeling van klachten te treffen die gericht is op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door open om te gaan met klachten kunnen zorgorganisaties het vertrouwen van de ontevreden patiënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om gezamenlijk de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

Hoe klachten van patiënten binnen een zorgorganisatie behandeld worden, is geregeld in de klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en bepaalt aan welke eisen deze regeling moet voldoen. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld.

Het toepassingsbereik van de Wkkgz: deze Wet geldt terzake van alle handelen of nalaten jegens een cliënt/patiënt/bewoner in het kader van de zorgverlening, ongeacht de financieringswijze. De Wkkgz en daarmee deze klachtenregeling geldt dus niet voor:

Klachten als bedoeld in artikel 55 Wet zorg en dwang (Wzd): In afwijking van hoofdstuk 3 van de Wkkgz worden klachten zoals bedoeld in artikel 55 Wzd voorgelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie (artikel 53 lid 2 Wzd). De door Rivas ontvangen klachten die op artikel 55 Wzd betrekking hebben worden door Rivas ter behandeling overgedragen aan de (landelijke) KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) ([www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)).

Vergoeding zorg: Een klacht over financiële vergoeding van de geleverde zorg (bijvoorbeeld over de DBC, tarieven, eigen risico etc.) valt niet onder de Wkkgz.

Deze verzoeken kunnen rechtstreeks worden ingediend bij Stichting Rivas Zorggroep, t.a.v. ZorgControl, Postbus 90, 4200 AB Gorinchem, of [zorgcontrol@rivas.nl](mailto:zorgcontrol@rivas.nl).

Schadevergoeding: Een verzoek tot vergoeding van schade (claim) valt niet onder de Wkkgz.

Een verzoek tot schadevergoeding kan rechtstreeks worden ingediend bij Stichting Rivas Zorggroep, t.a.v. Schadebehandelaar, Postbus 90, 4200 AB Gorinchem, of [secretariaatrvb@rivas.nl](mailto:secretariaatrvb@rivas.nl).

Klachten inzake diensten: Een klacht over een dienst van Rivas die niet als 'zorg' is te duiden (bijv. huur, cursussen, activiteiten) valt niet onder de Wkkgz. De klager kan wel gebruik maken van de klachtenregeling; deze klager heeft géén toegang tot de Geschilleninstantie.

De klachtenregeling van Rivas is gebaseerd op de Modelklachtenregeling ziekenhuizen, zoals opgesteld door NVZ (Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen) en NFU (Nederlandse Federatie van Universitaire Centra), waarbij de VKIG (Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg) is geconsulteerd. De Patiëntenfederatie Nederland (voorheen NPCF) en organisaties die cliëntenraden vertegenwoordigen, het Landelijk steunpunt (mede)zeggenschap (LSR) en het Platform CRAZ, onderschrijven deze modelregeling.

De klachtenregeling is aangepast aan de ketenorganisatie van Rivas. Deze interne klachtenregeling geldt voor alle cliënten die zorg ontvangen van Rivas.

De klachtenregeling zoals die per 1 januari 2017 is vastgesteld, is begin 2018 geëvalueerd en naar aanleiding daarvan aangepast. De aangepaste klachtenregeling van Rivas is voor instemming respectievelijk (verzwaard) advies voorgelegd aan de Ondernemingsraad, Centrale Cliëntenraad, Vereniging Medische Staf, Verpleegkundige Adviesraad, Medische staf specialisten ouderengeneeskunde i.o., klachtenfunctionarissen en OnderzoekAdviesCommissie. De klachtenregeling is begin 2021 geactualiseerd in verband met de inwerkingtreding van de Wet zorg en dwang (Wzd).

Deze klachtenregeling treedt in werking per 12 april 2022.

## Inhoudsopgave

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

### Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede

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

Artikel 3 Informele afhandeling van onvrede

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

### Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

Artikel 6 Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject

Artikel 7 Behandeling door klachtenfunctionaris

Artikel 8 Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris

Artikel 9 Onderzoek door de OnderzoekAdviesCommissie

Artikel 10 Samenstelling OnderzoekAdviesCommissie

Artikel 11 Oordeel Raad van Bestuur

Artikel 12 In behandeling nemen verzoek inzake financiële vergoeding van de geleverde zorg

Artikel 13 In behandeling nemen schadeclaim

### Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 14 Behandeling klacht die mede betrekking heeft op andere zorgaanbieders dan Rivas

Artikel 15 Opeenvolgende klachttrajecten

Artikel 16 Geschilleninstantie

Artikel 17 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Artikel 18 Geheimhouding

Artikel 19 Registratie

Artikel 20 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

Artikel 21 Kosten

Artikel 22 Jaarverslag

Artikel 23 Openbaarmaking klachtenregeling

Artikel 24 Evaluatie

Artikel 25 Vaststelling en wijziging regeling

Artikel 26 Datum van inwerkingtreding

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde:  
degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- b. Centrale Cliëntenraad:  
de Centrale Cliëntenraad die met in achtneming van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten, cliënten en bewoners van Rivas;
- c. cliënt, patiënt, bewoner:  
natuurlijk persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- d. geschil:  
een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en waarin de klager niet berust, is een geschil.
- e. inspecteur:  
een inspecteur van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd;
- f. klacht:  
een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris of Raad van Bestuur over een handelen of nalaten jegens een cliënt/patiënt/bewoner in het kader van de zorgverlening;
- g. klachtenfunctionaris:  
degene, die conform functiebeschrijving, binnen Rivas belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten/ cliënten/ bewoners hieromtrent;
- i. klager:  
de patiënt/cliënt/bewoner of diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- h. OnderzoekAdviesCommissie:  
de commissie, zoals bedoeld in deze regeling, die een voorgelegde klacht onderzoekt en een advies opstelt dat de Raad van Bestuur bij zijn oordeel betreft;
- j. oordeel:  
een schriftelijke mededeling van Rivas waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Indien van toepassing, zal bij het oordeel tevens worden vermeld welke beslissingen Rivas over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Een bericht geeft de stand van zaken weer en een plan van aanpak om de klacht tot een bevredigende oplossing te brengen.
- k. Raad van Bestuur:  
de Raad van Bestuur van Stichting Rivas Zorggroep;

- l. schadeclaim:  
een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- m. termijn:  
De wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen Rivas een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;
- n. vertegenwoordiger:  
de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt/ cliënt/ bewoner moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt/ cliënt/ bewoner;
- o. zorg:  
als zorg in de zin van deze klachtenregeling wordt aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van Rivas;
- p. zorgaanbieder - Rivas:  
Stichting Rivas Zorggroep, Postbus 90, 4200 AB Gorinchem, zorgaanbieder;
- q. zorgverlener:  
een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

### **Toelichting**

*De begrippen genoemd bij hoofdstuk 1 worden hieronder toegelicht.*

#### *f. klacht*

*De definitie van het begrip klacht is een uitwerking van artikel 14 Wkkgz. Uit dat artikel volgt dat een klacht betrekking kan hebben op 'een gedraging jegens een patiënt'. De toelichting geeft aan dat onder een gedraging ook 'nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen' begrepen moet worden geacht.*

*De klacht kan ook een weigering van de zorgaanbieder betreffen om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen.*

*Voor de vraag of iemand 'voor de zorgaanbieder werkzaam is' is de juridische relatie tussen de zorgaanbieder en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan derhalve betrekking hebben op zorgverleners, werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.*

*Het toepassingsbereik van de Wkkgz: deze Wet geldt terzake van alle handelen of nalaten jegens een cliënt/patiënt/bewoner in het kader van de zorgverlening, ongeacht de financieringswijze. De Wkkgz en daarmee deze klachtenregeling geldt dus niet voor:*

Klachten als bedoeld in artikel 55 Wet zorg en dwang (Wzd): In afwijking van hoofdstuk 3 van de Wkkgz worden klachten zoals bedoeld in artikel 55 Wzd voorgelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie (artikel 53 lid 2 Wzd). De door Rivas ontvangen klachten die op artikel 55 Wzd betrekking hebben worden door

Rivas ter behandeling overgedragen aan de (landelijke) KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) ([www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)).

Vergoeding zorg: Een klacht over financiële vergoeding van de geleverde zorg (bijvoorbeeld over de DBC, tarieven, facturen, eigen risico etc.) valt niet onder de Wkkgz.

Deze verzoeken kunnen rechtstreeks worden ingediend bij Stichting Rivas Zorggroep, t.a.v. ZorgControl, Postbus 90, 4200 AB Gorinchem, of [zorgcontrol@rivas.nl](mailto:zorgcontrol@rivas.nl)

Schadevergoeding: Een verzoek tot vergoeding van schade (claim) valt niet onder de Wkkgz. Een verzoek tot schadevergoeding kan rechtstreeks worden ingediend bij Stichting Rivas Zorggroep, t.a.v. Schadebehandelaar, Postbus 90, 4200 AB Gorinchem, of [secretariaatrvb@rivas.nl](mailto:secretariaatrvb@rivas.nl).

Klachten inzake diensten: Een klacht over een dienst van Rivas die niet als 'zorg' is te duiden (bijv. huur, cursussen, activiteiten) valt niet onder de Wkkgz. De klager kan wel gebruik maken van de klachtenregeling; deze klager heeft géén toegang tot de Geschilleninstantie.

*g. klachtenfunctionaris*

Artikel 15, lid 1 Wkkgz: De zorgaanbieder wijst een of meer daartoe geschikt te achten personen aan die 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.

*p. zorgaanbieder*

De zorgaanbieder is de rechtspersoon die de organisatie in stand houdt, te weten Stichting Rivas Zorggroep. De zorgaanbieder wordt vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur.

## Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede

### Artikel 2 Bij wie kan een patiënt/cliënt/bewoner terecht als hij ontevreden is?

Een patiënt/cliënt/bewoner kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
- b. de leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris;

#### **Toelichting**

*Dit artikel geeft de mogelijkheden weer om gevoelens van onvrede te uiten en te proberen daarvoor een oplossing te vinden. Hoe de medewerker en /of de leidinggevende daarbij te werk gaan is weergegeven in artikel 3. De taken en werkwijze van de klachtenfunctionaris zijn uitgewerkt in artikel 4.*

*Zorgverleners die onvrijwillige zorg bieden op basis van de Wet zorg en dwang (wzd) kunnen in dit verband cliënten en hun vertegenwoordigers ook attenderen op de mogelijkheid om een beroep te doen op de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Deze heeft tot taak om hen advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg, met opname en verblijf in een accommodatie en met het doorlopen van de klachtenprocedure zoals genoemd in de Wzd. De zorgkantoren dragen zorg voor de beschikbaarheid van cliëntenvertrouwenspersonen Wzd.*

### Artikel 3 Informele afhandeling van onvrede

1. Een zorgverlener/medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener/medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt/cliënt/bewoner daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners/medewerkers bespreken onvrede van patiënten/cliënten/bewoners, anoniem of alleen met toestemming van de patiënt/cliënt/bewoner, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel het voortbestaan of opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
3. Indien een patiënt/cliënt/bewoner tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de leidinggevende de patiënt/cliënt/bewoner in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener/medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de patiënt/cliënt/bewoner dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener/medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit.
4. Indien aan de onvrede niet naar wens van klager kan worden tegemoet gekomen, maakt de zorgverlener/medewerker, of ingeval sprake is van een situatie als genoemd in lid 3 de leidinggevende, klager attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

#### **Toelichting**

*Dit artikel geeft een beknopte weergave van de informele werkwijze bij de opvang en afhandeling van onvrede die direct aan betrokken medewerkers wordt geuit. Vanuit het*



*oogpunt van laagdrempeligheid en efficiëntie worden deze uitingen van onvrede zo praktisch mogelijk opgelost. Niet iedere uiting van onvrede is al een klacht of zal uitmonden in een klacht in de zin van de Wkkgz.*

#### **Artikel 4 De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de in de Wkkgz voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Rivas onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De klachtenfunctionaris heeft tenminste de volgende taken:
  - a. hij draagt zorg voor de onpartijdige opvang en bemiddeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten/ cliënten/ bewoners hieromtrent;
  - b. hij informeert patiënten/ cliënten/ bewoners, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - c. hij helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
  - d. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - e. hij informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van Rivas tot stand komt en helpt desgevraagd bij het aanbrengen van de klacht bij de Raad van Bestuur. Hij informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop een financiële klacht of schadeclaim kan worden ingediend.
  - f. hij informeert zo spoedig mogelijk: de Raad van Bestuur en/of ZorgControl en/of de schadebehandelaar binnen Rivas.
3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen de klager en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
4. De klachtenfunctionaris:
  - a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan.
  - b. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en de Raad van Bestuur.
  - c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg aan het verantwoordelijk management en de Raad van Bestuur en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.
  - d. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
5. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt in de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De Raad van Bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet wordt benadeeld wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

6. Indien de actie van de Raad van Bestuur zoals omschreven in lid 5 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de Raad van Bestuur, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de Raad van Toezicht van Rivas.

### **Toelichting**

#### *Lid 1*

*Deze bepaling houdt in dat de zorgaanbieder zich niet mengt in de manier waarop een klachtenfunctionaris in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht. De klachtenfunctionaris heeft derhalve een professionele autonomie, zoals ook hulpverleners bezitten.*

#### *Lid 2*

*Deze regeling geeft in lid 2 een richtsnoer voor het handelen van de klachtenfunctionaris. De klager en de aangeklaagde kunnen hem daarop aanspreken.*

#### *Lid 3*

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris 'zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing'. De toelichting bij het Uitvoeringsbesluit geeft aan dat de klachtenfunctionaris in alle gevallen moet streven naar 'een duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder'. 'De functionaris', vervolgt de toelichting, 'is in die zin gericht op een oplossing die zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is'. Dit sluit aan bij artikel 16, lid 2 Wkkgz dat bepaalt dat de behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. Een bemiddelende rol voor de klachtenfunctionaris kan hieraan bijdragen.*

#### *Lid 4*

*Deze bepaling beoogt te bevorderen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden inzichtelijk maakt en dat deze benut kunnen worden voor kwaliteitsverbetering.*

#### *Lid 5 en lid 6*

*Deze bepalingen geven uitwerking aan artikel 15, lid 2 Wkkgz. Dat bepaalt dat de zorgaanbieder moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en niet benadeeld wordt wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.*

## Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

### Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij of via de klachtenfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
  - Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch (per e-mail) te worden ingediend.
  - Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) bevestigt.
  - De zorgaanbieder kan een (digitaal) modelklachtenformulier beschikbaar stellen;
2. Een klacht kan alleen worden ingediend door:
  - a. de patiënt/ cliënt/ bewoner of namens de patiënt/ cliënt/ bewoner met diens toestemming;
  - b. de vertegenwoordiger van de patiënt/ cliënt/ bewoner;
  - c. de nabestaanden van de patiënt/ cliënt/ bewoner, zoals bedoeld in de Wkkgz.
3. Bij de indiening en verdere afhandeling van de klacht kan klager zich laten bijstaan door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

#### **Toelichting**

##### *Lid 1*

*Er is pas sprake van een klacht wanneer deze schriftelijk is vastgelegd.*

##### *Lid 2*

*Artikel 14, lid 1 Wkkgz bepaalt, dat een klacht kan worden ingediend door de patiënt, een nabestaande van de patiënt dan wel een vertegenwoordiger van de patiënt. Een vertegenwoordiger is degene die hiertoe op grond van de Wgbo bevoegd is.*

*Deze regeling houdt zodoende rekening met de mogelijkheid dat patiënten die zelf niet in staat zijn een klacht in te dienen, geen wettelijk vertegenwoordiger hebben en niet in staat zijn om iemand te machtigen om namens hem een klacht in te dienen. Indien een vertegenwoordiger zoals bedoeld in de Wgbo ontbreekt, kan naar bevind van zaken worden gehandeld in overleg met een contactpersoon die bewust en op redelijke grond het belang van de patiënt behartigt (zaakwaarnemer). Hiervoor is echter geen juridische grondslag in de Wgbo aanwijsbaar.*

*De term 'nabestaanden' is in de Wkkgz gedefinieerd. Hieronder vallen:*

- 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 de overledene reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in het levensonderhoud van die bloed- of aanverwant voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;*
- c. *degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de onvrede berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene 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.*

*Bloedverwanten in de eerste graad zijn: ouders en kinderen van de overledene.*

*Bloedverwanten in de tweede graad in de zijlijn zijn: broers en zusters van de overledene.*

#### *Lid 4*

*De Wkkgz biedt personen die menen dat zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de patiënt zijn betrokken bij besluiten de mogelijkheid om daarover een klacht in te dienen. Deze klachten betreffen de vraag of de patiënt wilsbekwaam is ter zake van het onderwerp.*

*Immers, is de patiënt wilsbekwaam dan kan het besluit door de patiënt zelf worden genomen en heeft de vertegenwoordiger daarin geen rol. Zowel wettelijke vertegenwoordigers als gemachtigden en personen die op basis van de Wgbo de patiënt vertegenwoordigen, kunnen een klacht indienen als zij menen dat zij ten onrechte zijn gepasseerd als vertegenwoordiger.*

### **Artikel 6           Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject**

1. Nadat een klacht is ingediend, zoals bedoeld in artikel 5, neemt de klachtenfunctionaris binnen twee (uiterlijk vijf) werkdagen contact op met klager. De klachtenfunctionaris bespreekt de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Desgewenst kan aanvullende (schriftelijke) informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk of per e-mail geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan registreert de klachtenfunctionaris de klacht anoniem.
2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
  - a. verzoek om signaal/melding: indien klager geen oordeel van de zorgaanbieder wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 18, onverminderd het bepaalde in artikel 4, lid 4, 5, 6;
  - b. verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de klachtenfunctionaris zal de klacht in behandeling nemen;
  - c. verzoek om een oordeel: de OnderzoekAdviesCommissie onderzoekt de klacht en stelt een advies op dat de Raad van Bestuur bij zijn oordeel betreft;
  - d. verzoek om een uitspraak van de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ): in geval van een klacht over beslissingen en/of nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd worden genoemd.
  - e. verzoek om vergoeding van schade: de klacht zal door de schadebehandelaar die belast is met de beoordeling van schadeclaims worden behandeld;
  - f. verzoek inzake financiële vergoeding van de geleverde zorg (bijvoorbeeld over de DBC, tarieven, facturen, eigen risico etc): kan worden ingediend bij Stichting Rivas Zorggroep, t.a.v. ZorgControl, Postbus 90, 4200 AB Gorinchem, of [zorgcontrol@rivas.nl](mailto:zorgcontrol@rivas.nl).

**Toelichting***Lid 2 sub d.*

*De Wzd bepaalt dat klachten over beslissingen of over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd zijn niet door de Raad van Bestuur worden beoordeeld, maar door een klachtencommissie die is ingesteld door één of meer representatieve organisaties van zorgaanbieders en één of meer representatieve cliëntenorganisaties. Door Rivas ontvangen klachten die op artikel 55 Wzd betrekking hebben worden door Rivas ter behandeling overgedragen aan de (landelijke) KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De uitspraken van de KCOZ zijn bindend. Het reglement van de KCOZ is te vinden op de website ([www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)).*

*Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:*

- \* de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden gesteld van een redelijke waardering van zijn belangen;*
- \* de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;*
- \* uitvoering van onvrijwillige zorg;*
- \* een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;*
- \* een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;*
- \* een beslissing over verlof of ontslag;*
- \* een beslissing van de Wzd-functionaris;*
- \* de beslissing over het opnemen in het zorgplan van een regeling met betrekking tot het verlenen van instemming van de zorgverantwoordelijke bij de uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan;*
- \* de beslissing over het opnemen in het zorgplan van een regeling met betrekking tot het informeren van de cliënt of zijn vertegenwoordiger over onvrijwillige zorgverlening op basis van het zorgplan.*

*Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:*

- \* de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;*
- \* een verplichting van de Wzd-functionaris.*

**Artikel 7      Behandeling door klachtenfunctionaris**

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, cliëntgericht en oplossingsgericht plaats. De zorgverlener/medewerker op wie de klacht betrekking heeft, werkt naar beste vermogen mee aan de behandeling van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris:
  - a. kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling).
  - b. zal binnen één week (uiterlijk vier weken) de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.
3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit volgens artikel 6 lid 2 onder a.
4. Indien de mogelijkheid van lid 2 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel (zie art. 6 lid 2 sub c) te vragen, waarna de wettelijke

termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van Rivas.

### **Toelichting**

*De schriftelijke indiening van een klacht (eventueel per e-mail) is nodig voor het bepalen van de start van de behandeltermijn, die een aanvang neemt op het moment dat de schriftelijke klacht de zorgaanbieder heeft bereikt. De wet beoogt overigens niet dat alle klachten op schrift moeten worden gesteld. Het is juist de bedoeling van de wet om drempels weg te nemen en om zoveel mogelijk eventuele klachten in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen. Daar is de klachtenfunctionaris voor bedoeld. De klachtenfunctionaris heeft dan ook de ruimte om de klacht, of die nu mondeling, telefonisch of schriftelijk is ingediend, bespreekbaar te maken en op te laten lossen. Dat kan telefonisch of met een gesprek of anderszins.*

*Als ondanks de inspanningen van de klachtenfunctionaris geen oplossing kan worden bereikt, is het, om aanspraak te maken op de door de wet geregelde klachtenbehandeling, wel noodzakelijk dat er iets op schrift staat.*

*De klachtenfunctionaris begeleidt het proces van de klachtbehandeling. In samenspraak met de cliënt en de aangeklaagde wordt de klacht zo mogelijk naar een oplossing begeleid. Het is echter evenzeer aan de cliënt om te bepalen of hij, om hem moverende redenen, binnen de wettelijke termijn, een meer formeel standpunt van de zorgaanbieder over zijn klacht wenst te ontvangen. De cliënt zal dan zijn klacht schriftelijk (per e-mail of per brief of klachtenformulier) aan de zorgaanbieder kenbaar moeten maken.*

*Niet iedere uiting van onvrede is al een klacht of zal uitmonden in een klacht in de zin van de Wkkgz. Het kan ook voorkomen dat een cliënt in gesprek is met een zorgverlener en in dit gesprek aangeeft niet tevreden te zijn over bijvoorbeeld de bejegening, of meer informatie wil over een behandeling. Er is dan nog niet direct sprake van een klacht in de zin van de Wkkgz.*

## **Artikel 8      Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris**

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk/elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de zorgaanbieder wenst. De intrekking wordt schriftelijk/elektronisch bevestigd aan klager.
2. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het (telefoon-)gesprek en eventueel de reden van intrekking.
3. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenfunctionaris besluiten dat een adequate klachtbehandeling niet mogelijk is. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen. De klager wordt tevens geïnformeerd over de mogelijkheid dit besluit voor te leggen aan de Raad van Bestuur.
4. In geval van dringende reden kan Rivas besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of

anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in redelijkheid niet meer van Rivas kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan. De klager wordt tevens geïnformeerd over de mogelijkheid dit besluit voor te leggen aan de geschilleninstantie.

#### **Artikel 9 Onderzoek door de OnderzoekAdviesCommissie**

Voor het onderzoek van klachten door de OnderzoekAdviesCommissie geldt een apart huishoudelijk reglement. In ieder geval is hierin geregeld:

- a. het aanspreekpunt voor klager tijdens het traject;
- b. de wijze van onderzoek door de OnderzoekAdviesCommissie;
- c. het verloop van de procedure;
- d. de door de OnderzoekAdviesCommissie gebruikte documenten en informatie op basis waarvan het oordeel tot stand komt;
- e. wie betrokken is geweest bij het interne onderzoek;
- f. dat de OnderzoekAdviesCommissie op grond van zijn onderzoek een gemotiveerd advies opstelt dat de Raad van Bestuur bij zijn oordeel betreft;
- g. dat het oordeel dat de Raad van Bestuur neemt is gebaseerd op een deugdelijke motivering;
- h. bij het oordeel wordt zo mogelijk tevens vermeld welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- i. de termijnen waarbinnen tot een dergelijk oordeel wordt gekomen en de voorwaarden waaronder deze termijn kan worden verlengd.

#### **Artikel 10 Samenstelling OnderzoekAdviesCommissie**

1. Rivas draagt zorg voor het instellen van de OnderzoekAdviesCommissie. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de OnderzoekAdviesCommissie. De volgende gremia hebben een voordrachtsrecht voor één lid en één plaatsvervangend lid voor de OnderzoekAdviesCommissie:
  - de Ondernemingsraad van Rivas
  - de Centrale Cliëntenraad van Rivas
  - de Federatie Medisch Specialisten Beatrixziekenhuis van Rivas
  - de Vereniging Medisch Specialisten Ouderengeneeskunde van Rivas
  - de Verpleegkundige Advies Raad van Rivas
2. De onafhankelijke voorzitter en plaatsvervangend voorzitter van de OnderzoekAdviesCommissie worden benoemd door de Raad van Bestuur van Rivas. Ten behoeve van de OnderzoekAdviesCommissie wordt door de Raad van Bestuur van Rivas een ambtelijk secretaris aangewezen. Deze ambtelijk secretaris maakt geen deel uit van de OnderzoekAdviesCommissie.
3. De leden van de OnderzoekAdviesCommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen daarna worden herbenoemd voor een periode van vier jaar. Bij uitdiensttreding vervalt het lidmaatschap van de OnderzoekAdviesCommissie.

#### **Artikel 11 Oordeel Raad van Bestuur**

1. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, 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. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag dat het traject zoals bedoeld in artikel 6 lid 2 is bepaald, tenzij met klager een langere termijn is overeengekomen.

2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij 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 behandeld 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 de klacht niet voorlegt aan de geschilleninstantie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.
3. Rivas vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschilleninstantie voor te leggen. Rivas vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschilleninstantie.

### **Toelichting**

*De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder klachten binnen zes weken na ontvangst moet beoordelen. Deze termijn kan de zorgaanbieder met maximaal vier weken verlengen. Deze regeling gaat er vanuit dat de Raad van Bestuur namens de zorgaanbieder klachten beoordeelt. De Raad van Bestuur is bevoegd deze taak aan iemand anders op te dragen.*

#### *Lid 2*

*Als een klacht ook binnen de maximale termijn van tien weken niet beoordeeld kan worden, kan de klager zich tot de geschilleninstantie wenden om daar een oordeel over de klacht (inmiddels: het geschil) te vragen. Om de klager in staat te stellen een keuze te maken tussen het afwachten van het oordeel en het inschakelen van de geschilleninstantie is bepaald dat de Raad van Bestuur de klager informeert over de reden waarom de klacht nog niet beoordeeld kan worden en de termijn waarbinnen dit alsnog zal gebeuren. Als de klager ervoor kiest de klacht voor te leggen aan de geschilleninstantie kan de Raad van Bestuur afzien van beoordeling van de klacht en zijn standpunt over de klacht in de procedure bij de geschilleninstantie naar voren brengen.*

*Dit artikel is niet van toepassing in geval van behandeling van klachten op grond van artikel 55 Wzd.*

## **Artikel 12 In behandeling nemen verzoek inzake financiële vergoeding van de geleverde zorg**

1. Indien de klacht conform artikel 6 lid 2 sub e als een verzoek inzake financiële vergoeding van de geleverde zorg (bijvoorbeeld over de DBC, tarieven, facturen, eigen risico etc.) wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de afdeling ZorgControl van Rivas.
2. Klager ontvangt in beginsel vijf werkdagen na ontvangst van het verzoek een ontvangstbevestiging van de behandeling door de afdeling ZorgControl waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager is vermeld.



3. Binnen 6 weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de afdeling ZorgControl een oordeel over het verzoek. Indien de aard van het verzoek hiertoe noodzaakt en na overleg met klager, kan deze termijn met 4 weken worden verlengd. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken.
4. De termijnen opgenomen in artikel 11 lid 1, 2 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van een verzoek inzake financiële vergoeding van de geleverde zorg.

### **Artikel 13      In behandeling nemen schadeclaim**

1. Indien de klacht conform artikel 6 lid 2 sub d als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de schadebehandelaar van Rivas.
2. Klager ontvangt in beginsel vijf werkdagen na ontvangst van de schadeclaim een bericht/brief waarin vermeld staat dat de claim in behandeling is genomen. In dit bericht/brief zijn ook een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager vermeld.
3. Binnen 6 weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de schadebehandelaar/aansprakelijkheidsverzekeraar een oordeel over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en na overleg met klager, kan deze termijn met 4 weken worden verlengd. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken.
4. De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012).
5. De termijnen opgenomen in artikel 11 lid 1, 2 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van een schadeclaim.

## Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

### Artikel 14 Behandeling klacht die mede betrekking heeft op andere zorgaanbieders dan Rivas

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden 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 (dan Rivas) heeft ingediend. Wanneer klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt namens Rivas met de andere zorgaanbieders af wie de coördinatie verzorgt en hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

#### **Toelichting**

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling een gecombineerde behandeling moet waarborgen van een klacht die betrekking hebben op zorg die door meerdere zorgaanbieders in samenhang wordt geboden. Voorwaarde hiervoor is dat de klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht (artikel 7.3, lid 2 Uitvoeringsbesluit Wkkgz).*

### Artikel 15 Opeenvolgende klachttrajecten

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 6 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgetraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgetraject indien hiervoor toestemming van klager is verkregen.

### Artikel 16 Geschilleninstantie

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. De klager kan het geschil voorleggen aan de geschilleninstantie.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van de zorgaanbieder te vragen - een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij Rivas indient.
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 11, 12 en 13 bedoelde oordeel van Rivas worden ingediend bij de geschilleninstantie:
  - De Geschillencommissie Ziekenhuizen of
  - De Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg.

#### **Toelichting**

*Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de geschilleninstantie. Rivas is aangesloten bij De*

*Geschillencommissie Ziekenhuizen en bij De Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. De geschilleninstantie geeft een bindend advies met betrekking tot de aan haar voorgelegde geschillen. Het reglement is te vinden op de website <https://www.degeschillencommissie.nl>.*

## **Artikel 17 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Toelichting**

*De patiënt/ cliënt/ bewoner kan zijn onvrede ook voorleggen aan de civiele rechter, tuchtcollege, Inspectie voor de Gezondheidszorg, Openbaar Ministerie. Elk van deze gremia heeft een eigen procedure voor de behandeling van een klacht, beoordeelt de klacht volgens de voor dat gremium toepasselijke normen en behandeling leidt tot voor dat gremium toepasselijke uitkomsten.*

## **Artikel 18 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 wanneer uit hoofde van zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### **Toelichting**

*Dit artikel is een weergave van artikel 23 Wkkgz.*

## **Artikel 19 Registratie**

1. Indien de klacht conform artikel 6, lid 2 sub a wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg.
2. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

## **Artikel 20 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. Rivas bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) archief, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt maximaal tien jaar na afhandeling van de klacht bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een klachtendossier te verlengen. De reden hiervan wordt aan de klager meegedeeld.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt/ cliënt/ bewoner bewaard.
3. Het (digitaal) archief van behandelde klachten is alleen toegankelijk door of in opdracht van

de Raad van Bestuur in het kader van andere procedures of kwesties die de patiënt/ cliënt/ bewoner betreffen.

### **Toelichting**

*De persoonsgegevens worden tot maximaal tien jaar na afhandeling van de klacht bewaard met het oog op de mogelijkheid van een latere aansprakelijkstelling of andere procedure.*

### **Artikel 21 Kosten**

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen, ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partijen zelf.

### **Artikel 22 Jaarverslag**

Rivas brengt jaarlijks voor 1 juli van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door Rivas behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

### **Toelichting**

*Een jaarverslag is op grond van de Wkkgz niet verplicht, maar is uit oogpunt van kwaliteitsbeleid wenselijk.*

### **Artikel 23 Openbaarmaking klachtenregeling**

Rivas brengt deze regeling onder de aandacht van patiënten/ cliënten/ bewoners en hun vertegenwoordigers. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van Rivas geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten/ cliënten/ bewoners en hun vertegenwoordigers.

### **Toelichting**

*Artikel 13, lid 4 Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder de klachtenregeling 'op een daarvoor geschikte wijze' onder de aandacht brengt van de patiënten en hun vertegenwoordigers. Deze bepaling wordt hier geconcretiseerd.*

### **Artikel 24 Evaluatie**

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling periodiek.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de Ondernemingsraad, de Centrale Cliëntenraad, de Vereniging medische staf, de Vereniging Medisch Specialisten in Dienstverband, de Medische staf specialisten ouderengeneeskunde, de Verpleegkundige Adviesraad en de OnderzoekAdviesCommissie.

**Toelichting**

*Deze bepaling heeft geen wettelijke basis.*

**Artikel 25 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 het bestuur ter instemming respectievelijk (verzwaarde) advisering voor aan de Ondernemingsraad, de Centrale Cliëntenraad de Vereniging medische staf, de Vereniging Medisch Specialisten in Dienstverband, de Medische staf specialisten ouderengeneeskunde, de Verpleegkundige Adviesraad.

**Toelichting**

*De Wmcz en de WOR geven de cliëntenraad en de Ondernemingsraad een rol bij de besluitvorming over de klachtenregeling. Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het verzwaard adviesrecht van de Cliëntenraad en onder het instemmingsrecht van de Ondernemingsraad (zie artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz en artikel 27, eerste lid, onderdeel j WOR).*

**Artikel 26 Datum van inwerkingtreding**

Deze regeling is in werking getreden op 1 januari 2017 en aangepast per 12 april 2022.

-0-0-0-

