

# **Klachtencommissie RIBW Nijmegen & Rivierenland en RIBW Arnhem & Veluwe Vallei Huishoudelijk reglement**

**Ingangsdatum : 1 januari 2019**

## **Artikel 1 Klachtencommissie**

1. Het bestuurlijk overleg, bestaande uit de raden van bestuur van RIBW Nijmegen & Rivierenland en RIBW Arnhem & Veluwe Vallei, stelt een onafhankelijke klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. Het bestuurlijk overleg ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens de klachtenregeling en dit vastgestelde en goedgekeurde huishoudelijk reglement.
3. Het bestuurlijk overleg stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
4. De leden van de klachtencommissie ontvangen vacatiegeld per bezochte reguliere vergadering en per behandeling van een klacht, alsmede een reiskostenvergoeding.
5. De hoogte van de vergoedingen wordt vastgesteld door het bestuurlijk overleg.
6. De leden van de klachtencommissie overleggen een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

## **Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie heeft zes leden, 3 leden vanuit RIBW Nijmegen & Rivierenland en 3 leden vanuit RIBW Arnhem & Veluwe Vallei.
2. Het bestuurlijk overleg benoemt de leden van de klachtencommissie. Het bestuurlijk overleg benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. De voorzitter heeft kennis van en ervaring met mediation waarbij een juridische achtergrond een pré is. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieders zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. Het bestuurlijk overleg stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. Het bestuurlijk overleg benoemt:
  - minimaal één lid met een juridische achtergrond,
  - minimaal één lid met een medische achtergrond,
  - minimaal één lid die vanuit het cliëntperspectief en ervaringsdeskundigheid de klachten kan behandelen,
  - minimaal één lid met kennis van de werkvelden van RIBW Nijmegen & Rivierenland en RIBW Arnhem & Veluwe Valleitot lid van de klachtencommissie. Waarbij ten minste één lid zitting neemt op voordracht van de cliëntenraden.
5. Indien een wijziging optreedt in dit reglement met betrekking tot de manier waarop de benoeming van een lid van de klachtencommissie plaatsvindt, stelt het bestuurlijk overleg de cliëntenraden van RIBW Nijmegen & Rivierenland en RIBW Arnhem & Veluwe Vallei voorafgaand aan de invoering van deze wijziging in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen.
6. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.

## **Artikel 3 Verhouding klachtencommissie en zorgaanbieders**

1. De klachtencommissie is een zelfstandig en onafhankelijk orgaan.
2. Leden van de klachtencommissie handelen zonder last of ruggespraak.

#### **Artikel 4 Vergaderingen klachtencommissie**

De klachtencommissie vergadert minimaal eenmaal per jaar. Tijdens deze vergadering bespreekt de klachtencommissie in ieder geval het jaarverslag met het bestuurlijk overleg.

De klachtencommissie vergadert verder zoveel als voor een tijdige afhandeling van de klachten dan wel voor een goede uitoefening van haar taken nodig is.

#### **Artikel 5 Einde lidmaatschap klachtencommissie**

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:

- a. het verstrijken van de zittingstermijn;
- b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
- c. langdurige ziekte of overlijden;
- d. ontslag door het bestuurlijk overleg.

2. Het bestuurlijk overleg ontslaat een lid van de klachtencommissie:

- a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
- b. op verzoek van de klachtencommissie.

3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan het bestuurlijk overleg de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. Het bestuurlijk overleg ontslaat de voorzitter niet dan nadat het bestuurlijk overleg de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.

4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

#### **Artikel 6 Ambtelijk secretaris**

1. Het bestuurlijk overleg stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.

2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert het bestuurlijk overleg de voorzitter van de klachtencommissie.

3. De Raad van Bestuur stelt, mede op basis van artikel 5 van dit huishoudelijk reglement, een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. Deze functiebeschrijving zal als bijlage bij dit huishoudelijk reglement worden gevoegd.

4. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

5. Voor de ambtelijk secretaris geldt de geheimhoudingsplicht, conform het daaromtrent bepaalde in artikel 21 van de klachtenregeling.

#### **Artikel 7 Werkzaamheden ambtelijk secretaris**

1. Het is de verantwoordelijkheid van de ambtelijk secretaris zorg te dragen voor de communicatie - zoals is omschreven in het klachtenregeling - richting de klager, de aangeklaagde, de Raad van Bestuur van de betrokken zorgaanbieder en andere betrokkenen.

2. Van de hoorzitting wordt een verslag op hoofdlijnen gemaakt door de ambtelijk secretaris

De ambtelijk secretaris draagt zorg voor het opstellen van de uitspraak en het definitieve verslag van de hoorzitting.

De ambtelijk secretaris volgt hierbij de aanwijzingen van de klachtencommissie op.

3. Het is de verantwoordelijkheid van de ambtelijk secretaris zorg te dragen voor het beheren van de in de wet en het klachtenregeling genoemde termijnen betreffende de klachtafhandeling. Onderdeel hiervan is, zoals genoemd in lid 1, de communicatie richting de betrokkenen.

4. De ambtelijk secretaris is verantwoordelijk voor het juist en volledig bijhouden van lopende dossiers, archivering en in acht houden van bewaartermijnen.

4. Na beëindiging van de behandeling van een klacht leveren alle commissieleden hun stukken in bij de ambtelijk secretaris. Deze verzorgt de archivering en de vernietiging van dubbele exemplaren. De archivering geschiedt zodanig dat onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.

#### **Artikel 8 De kosten van de klachtencommissie**

1. Voor de huishoudelijke en secretariële kosten stelt de klachtencommissie jaarlijks een begroting op. De gezamenlijke zorgaanbieders spreken hiervoor in onderling overleg een verdeelsleutel af.

2. De eventuele kosten voor de behandeling van een klacht worden in rekening gebracht bij de zorgaanbieder die het betreft.

#### **Artikel 9 Jaarverslag en reglement**

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuurlijk overleg. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.

2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in dit huishoudelijk reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van het klachtenreglement en dit huishoudelijk reglement treden niet in werking dan nadat het bestuurlijk overleg daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. Het bestuurlijk overleg onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen een organisatie, die een van de zorgaanbieders in stand houdt, geldende regelingen.

#### **Artikel 10 Openbaarmaking klachtenregeling**

1. De Raden van Bestuur van de deelnemende zorgaanbieders brengen de klachtenregeling ieder voor eigen verantwoordelijkheid onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de klachtenregeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

2. De Raden van Bestuur van de deelnemende zorgaanbieders zijn verantwoordelijk voor het bijhouden en actueel houden van de eigen website en/of folders e.d. van de klachtencommissie. Het uitgangspunt hierbij is dat de inhoud van website en/of folders van de zorgaanbieders gelijk is. Deze taak kan aan de ambtelijk secretaris worden opgedragen.

#### **Artikel 11 Evaluatie**

Het bestuurlijk overleg evalueert de klachtenregeling jaarlijks na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het bestuurlijk overleg dit wenselijk vindt.