

# **Reglement Onafhankelijke Klachtencommissie Cliënten RIBW K/AM, Leviaan en Stichting Anton Constandse**

## Inhoud

### Pagina

Reglement Onafhankelijke Klachtencommissie Cliënten RIBW K/AM, Leviaan en Stichting Anton Constandse .....	1
Inleiding .....	3
I. Art. 1 Begripsbepalingen .....	4
II. De klachtencommissie .....	5
Art. 2 Instellen .....	5
Art. 3 Samenstelling .....	5
Art. 4 Zittingsduur .....	5
Art. 5 Ontslag .....	6
Art. 6 Secretariële ondersteuning .....	6
Art. 7 Voorzitterschap .....	6
Art. 8 Werkwijze .....	6
Art. 9 Samenstelling voor behandeling van een klacht .....	6
III. Het indienen van klachten .....	7
Art. 10 Melden bij het meldpunt en indienen van klachten .....	7
Art. 11 Wie kunnen klagen .....	7
Art. 12 Meldplicht bestuur en Inspectie .....	7
IV. Het behandelen van klachten .....	8
Art. 13 Intrekking .....	8
Art. 14 Het niet in behandeling nemen van een klacht .....	8
Art. 15 Het in behandeling nemen van de klacht .....	9
Art. 16 Bijstand .....	9
Art. 17 Schriftelijke behandeling .....	9
Art. 18 Onderzoek, hoor en wederhoor .....	9
Art. 19 Schorsing .....	11
V. De uitspraak .....	11
Art. 20 Oordeelsvorming .....	11
Art. 21 Termijn van uitspraak .....	11
Art. 22 Welke uitspraken zijn er mogelijk .....	11
Art. 23 Genomen maatregelen .....	12
VI. Prudentie .....	12
Art. 24 Vertrouwelijkheid en geheimhouding .....	12
Art. 25 Verschoning .....	12
Art. 26 Wrakingsrecht .....	13
Art. 27 Meerdere klachtenprocedures .....	13
Art. 28 Informatie over klachtenprocedure .....	13
Art. 29 Kosten klachtenbehandeling en vergoedingen .....	13
Art. 30 Jaarverslag .....	13
Art. 31 Vaststellen, wijzigen en intrekken reglement .....	14
Art. 32 Benaming reglement .....	14
Art. 33 Datum van ingang .....	14
Slotbepaling .....	14

## Inleiding

Voorliggend Reglement Onafhankelijke Klachtencommissie Cliënten RIBW K/AM, Leviaan en Stichting Anton Constandse (verder in dit document genoemd "De klachtencommissie") is onderdeel van het klachtenbeleid bij

- \* RIBW Kennemerland/Amstelland en de Meerlanden (K/AM)
- \* Leviaan (voorheen RIBW Zaanstreek Waterland en West-Friesland)
- \* Stichting Anton Constandse.(SAC)

Het reglement geeft uitvoering aan de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ). Voorts geeft het reglement uitvoering aan de 'Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg' en volgt het 'Modelklachtenreglement GGZ'. De WKKGZ vervangt de Kwaliteitswet Zorginstellingen en de Wet Klachtenrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ).

## I. Begripsbepalingen

### Art. 1 Begripsbepalingen

Voor het toepassen van het bepaalde bij of krachtens dit reglement wordt verstaan:

- 1.1 Instelling:
  - de Regionale Instelling voor Beschermd Wonen Kennemerland/Amstelland en de Meerlanden
  - Leviaan (voorheen de Regionale Instelling voor Beschermd Wonen Zaanstreek Waterland en West-Friesland)
  - Stichting Anton Constandse.
- 1.2 Medewerker  
een persoon die voor de instelling werkzaam is. Hieronder wordt verstaan een persoon, die per arbeidsovereenkomst, vrijwilligerscontract, als stagiaire of op basis van een andere overeenkomst (b.v. detachering, freelance, uitzendkracht) voor het verrichten van de daaruit voortkomende verplichtingen verbonden is aan de instelling.
- 1.3 Onafhankelijke Klachtencommissie Cliënten  
Klachtencommissie van de instelling, ingesteld conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ); per 2015 conform de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ).
- 1.4 Cliënt  
Hij/zij die in zorg is bij de instelling.
- 1.5 Familieleden en naast betrokkenen  
Hij/zij die familielid of naast betrokkene is van een cliënt van de instelling.
- 1.6 Klacht  
Elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of functioneren van een medewerker of van de instelling. Het kan ook gaan om nagelaten handelingen en het nemen van besluiten met gevolgen voor de cliënt.
- 1.7 Klager  
Een (voormalig) cliënt die zijn klacht kenbaar maakt, dan wel degene, die door hem is gemachtigd namens hem dit te doen, zijn wettelijk vertegenwoordiger dan wel zijn nabestaanden.  
  
Voor RIBW K/AM: Een familielid of naast betrokkene die een klacht kenbaar maakt over:
  - \* de bejegening die hem- of haar zelf ten deel is gevallen of
  - \* rond een ongewenste gang van zaken waar hij- of zijzelf bij betrokken is.
- 1.8 Verweerder of aangeklaagde  
Medewerker of de organisatie ofwel een onderdeel hiervan waartegen de klacht is gericht;
- 1.9 Meldpunt  
Het adres van de klachtencommissie, waar schriftelijke indiening van klachten mogelijk is. Elk van de drie instellingen heeft een eigen meldpunt (postadres en postbus).

- 1.10 Werkdag  
Iedere dag vanaf maandag t/m vrijdag, niet zijnde een algemeen erkende feestdag.

## II. De klachtencommissie

### Art. 2 Instellen

De Raad van Bestuur van de instelling draagt zorg voor het instellen van een klachtencommissie die belast is met het behandelen van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.

### Art. 3 Samenstelling

- 3.1 De klachtencommissie bestaat uit minimaal 5 leden, te weten:
- Twoe leden, aangewezen door de centrale cliëntenraad/bewonerscommissie van RIBW K/AM, Leviaan en SAC.
  - Twoe leden aangewezen door de Raad van Bestuur van RIBW K/AM, Leviaan en SAC, na raadpleging van ieders Ondernemingsraad.
  - Een lid aangewezen na een gemeenschappelijke voordracht van onder lid a en b genoemde leden gezamenlijk.
- 3.2 Minimaal één van de commissieleden dient een jurist te zijn.
- 3.3 Van de klachtencommissie kunnen geen deel uitmaken:
- Leden van de Raad van Toezicht van de instelling.
  - Medewerkers conform het gestelde in art. 1.2.
  - Cliënten van de instelling, conform het gestelde in art. 1.4.
  - Ex-clieuten korter dan 12 maanden na vertrek uit de instelling.
  - Bloedverwanten en aanverwanten tot in de 3e graad van bovengenoemde personen.
- Om de maximale onafhankelijkheid te waarborgen dient voor de voorzitter te gelden dat hij/zij ook nooit het onder a, b of c genoemde is geweest.
- 3.4 De leden van de klachtencommissie worden benoemd door de Raad van Bestuur. De centrale cliëntenraad heeft verzwaarde adviesbevoegdheid inzake deze benoemingen en wordt tijdig hieromtrent benaderd.

### Art. 4 Zittingsduur

- 4.1 De benoeming van de leden vindt plaats voor een periode van vier jaar. Herbenoeming is mogelijk voor één periode. In geval van tussentijds aftreden, wordt een opvolger benoemd voor de rest van de termijn van het aftredende lid, met inachtneming van artikel 3.
- 4.2 De klachtencommissie stelt zelf een rooster van aftreden op.

## Art. 5 Ontslag

- 5.1 Het bestuur van de instelling kan leden van de klachtencommissie slechts van hun functie ontheffen wegens verwaarlozing van hun taak, schending van hun plicht tot geheimhouding of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijze niet kan worden verlangd.
- 5.2 Het bestuur gaat hier niet toe over dan na raadpleging van het orgaan dat ook betrokken is bij de benoeming van het betreffende lid. Het bestuur is bevoegd het betreffende lid te schorsen in afwachting van een definitief besluit.

## Art. 6 Secretariële ondersteuning

De RIBW K/AM en Leviaan en Stichting Anton Constandse dragen ieder onderscheidenlijk de zorg voor de secretariële ondersteuning van de klachtencommissie, waar het hun eigen cliënten/klagers betreft.

## Art. 7 Voorzitterschap

De klachtencommissie kiest uit haar midden een voorzitter.

## Art. 8 Werkwijze

- 8.1 De klachtencommissie stelt ten behoeve van haar werkzaamheden een huishoudelijk reglement op en beheert deze.
- 8.2 De klachtencommissie houdt een klachtendossier bij. Dit dossier is vertrouwelijk van aard en wordt beheerd overeenkomstig het gestelde in het huishoudelijk reglement en overeenkomstig het privacyreglement.
- 8.3 Het dossier wordt 15 jaar nadat de klacht door de klachtencommissie is afgehandeld en eventuele beroepsprocedures hebben plaats gevonden, vernietigd.

## Art. 9 Samenstelling voor behandeling van een klacht

- 9.1 De samenstelling van de commissie voor de behandeling van de klacht wordt geregeld in het huishoudelijk reglement.
- 9.2 De hoorzitting van de commissie vindt in de -voor een goede afhandeling van de klacht- kleinst mogelijke samenstelling plaats, bij voorkeur met 3 leden.

### III. Het indienen van klachten

#### Art. 10 Melden bij het meldpunt en indienen van klachten

- 10.1 De klacht wordt ingediend bij het betreffende meldpunt. Indiening van de klacht dient schriftelijk te geschieden.

De privacy van de klager dient bij het indienen van klachten gewaarborgd te zijn; het meldpunt dient zodanig ingericht te zijn dat het indienen van een klacht niet ter kennis komt van personeel en medecliënten van de instelling, anders dan bij degene die belast is met het voeren van het meldpunt.

- 10.2 De betreffende bestuurder wordt in kennis gesteld van de ontvangst van een klacht.

- 10.3 Het bestaan van dit meldpunt wordt middels informatiefolders bekend gemaakt aan de cliënten, familieleden en naast betrokkenen van cliënten van de instelling.

#### Art. 11 Wie kunnen klagen

Een (voormalig) cliënt die zijn klacht kenbaar maakt, dan wel degene, die door hem is gemachtigd namens hem dit te doen, zijn wettelijk vertegenwoordiger dan wel zijn nabestaanden.

##### Voor RIBW K/AM:

Een klacht kan worden ingediend door een familielid of naast betrokkene van een bewoner, indien de klacht te maken heeft met

- \* bejegening die hun zelf ten deel is gevallen of
- \* rond een ongewenste gang van zaken waar zijzelf bij betrokken zijn.

#### Art. 12 Meldplicht bestuur en Inspectie

- 12.1 Indien een klacht gaat over een ernstige situatie of een structureel karakter heeft, dan wijst de klachtencommissie het bestuur daar speciaal op. Een klacht over een ernstige situatie is een klacht over een risicovolle situatie of van structurele aard, waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

- 12.2 Is bij een klacht mogelijk een calamiteit (onverwachte gebeurtenissen die leiden tot de dood van of ernstige blijvende schade bij de cliënt), seksueel misbruik of een misdrijf aan de orde, dan meldt de klachtencommissie dit direct aan de Raad van Bestuur.

- 12.3 De klager en zo mogelijk ook de aangeklaagde worden over het voornemen tot het doen van de melding geïnformeerd.

- 12.4 Wanneer de klachtencommissie naar aanleiding van een melding over ernstige, structurele problemen geen reactie van het bestuur heeft gekregen of wanneer de klachtencommissie de indruk heeft dat het bestuur, ondanks herhaald aandringen van de klachtencommissie, geen maatregelen heeft getroffen en daardoor een situatie ontstaat of wordt gecontinueerd die een ernstige dreiging inhoudt van de kwaliteit van zorg, dan meldt de klachtencommissie deze ernstige situatie aan de betreffende gemeente. De commissie anonimiseert dan de gegevens van klager. Bij zeer ernstige situaties blijft melding bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) mogelijk.
- 12.5 De commissie stelt de klager, zorgaanbieder en de aangeklaagde van tevoren op de hoogte van deze melding.

#### IV. Het behandelen van klachten

##### Art. 13 Intrekking

- 13.1 Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij wordt weggenomen door bemiddeling (conform art. 15.3) of wordt ingetrokken.
- 13.2 De commissie geeft dan geen oordeel, maar stuurt op basis van de voorgelegde feiten een afsluitend bericht naar de klager en de aangeklaagde.

##### Art. 14 Het niet in behandeling nemen van een klacht

- 14.1 De klachtencommissie is bevoegd een klacht te behandelen behalve indien blijkt dat:
- deze geen betrekking heeft op het gestelde in artikel 1.6 of is ingediend door een daartoe niet bevoegd persoon, zoals omschreven in artikel 1.7;
  - indien eenzelfde klacht van klager nog in behandeling is en zich ter zake van het onderwerp waarop de klacht zich richtte geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
  - deze uitsluitend een eis tot schadevergoeding bevat;
  - de klacht betrekking heeft op een handelen of nalaten van een persoon, of instelling, ter zake waarvan tegen die persoon of instelling:
    - hetzij een klacht is ingediend bij een bij de wet ingesteld college dat belast is met rechtspraak, tuchtrecht of klachtrecht;
    - hetzij een strafvervolging is ingesteld;
  - naar het oordeel van de klachtencommissie de klacht derhalve gewichtig is dat behandeling van de klacht door de klachtencommissie niet op zijn plaats is, doch dat de klacht bij een externe klachteninstantie of rechtsprekend orgaan aanhangig zou moeten worden gemaakt, dan wel dat de klacht betrekking heeft op door de aangeklaagde gepleegde strafbare feiten. In deze gevallen verwijst de klachtencommissie de klager naar een externe klachteninstantie en/of rechtshulpverlener.
- 14.2 Van het niet of niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van de redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de betrokkenen en de Raad van Bestuur binnen een termijn van 5 werkdagen.



- 14.3 Tegen het besluit van de klachtencommissie om een klacht niet of niet verder te behandelen, is binnen 20 werkdagen beroep bij het bestuur van de instelling mogelijk.

## Art. 15 Het in behandeling nemen van de klacht

- 15.1 De klachtencommissie doet de klager binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk mededeling van het al dan niet behandelen van de klacht. Indien de klachtencommissie de klager mededeelt de klacht niet te behandelen, stelt zij de klager op de hoogte van de mogelijkheid van beroep conform artikel 14 lid 3. Indien de klachtencommissie de klager mededeelt de klacht te behandelen, stelt zij de klager op de hoogte van het verdere verloop van de procedure.
- 15.2 Indien uitstel nodig is voor bovengenoemde termijn van 5 werkdagen, ontvangt de klager daarvan bericht, onder vermelding van de nieuwe datum.
- 15.3 Bemiddeling  
De bestuurder heeft de mogelijkheid om bij de voorzitter van de klachtencommissie een verzoek te doen om de behandeling van een klacht op te schorten om zo gebruik te maken van bemiddeling. Dit verzoek dient met redenen omkleed te zijn.  
Door de behandeling van een klacht tijdelijk op te schorten krijgen beide partijen de kans om alsnog tot een bevredigende oplossing te komen. De beoordeling van dit verzoek ligt bij de voorzitter van de klachtencommissie, die, alvorens tot bemiddeling besloten wordt, klager zal vragen of deze hiermee akkoord gaat. Tevens stelt de voorzitter een termijn vast die de partijen nodig hebben om tot een oplossing te komen. Ook de klachtencommissie kan een voorstel aan de bestuurder doen tot bemiddeling in een ontvangen klacht.

## Art. 16 Bijstand

Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht doen vertegenwoordigen of laten bijstaan door een door elk van hen aan te wijzen persoon.

## Art. 17 Schriftelijke behandeling

Met eenstemmig goedvinden van de klager, de aangeklaagde en de leden van de klachtencommissie, die de klacht behandelen, kan de behandeling van de klacht ook schriftelijk geschieden, op basis van bevind van stukken. Ook in dat geval wordt het principe van hoor- en wederhoor toegepast.

## Art. 18 Onderzoek, hoor en wederhoor

- 18.1 De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar de klacht.

- 18.2 De commissie past daarbij het principe van hoor en wederhoor toe. Toepassing van dit principe heeft tot gevolg dat:
- de commissie aan klager en aangeklaagde de gelegenheid geeft om het eigen standpunt in te brengen;
  - de commissie aan klager en aangeklaagde de gelegenheid geeft om kennis te nemen van standpunt van de andere partij en daarop te reageren;
  - de commissie aan klager en aangeklaagde de gelegenheid geeft om kennis te nemen van de stukken waar de commissie haar oordeel op baseert.
- 18.3 De toepassing van dit beginsel wordt nader uitgewerkt in het huishoudelijk reglement van de commissie.
- 18.4 De klager en de aangeklaagde worden als regel in elkaars aanwezigheid door de klachtencommissie gehoord met inachtneming van het beginsel van hoor en wederhoor.
- 18.4.1. De commissie gaat over tot een gescheiden mondelinge behandeling indien de klager ernstige bezwaren heeft tegen een gelijktijdig horen van klager en aangeklaagde dan wel de aangeklaagde zeer zwaarwegende gronden heeft tegen het gelijktijdig horen, dan wel indien de commissie goede redenen heeft om een gelijktijdig horen niet wenselijk te achten.
- 18.4.2. Klager of aangeklaagde geven dit bezwaar aan binnen 5 werkdagen na ontvangst van de uitnodiging voor de hoorzitting.
- 18.4.3. De commissie beslist of een gescheiden behandeling plaats vindt en deelt deze beslissing aan betrokkenen mede.
- 18.4.4 Alleen bij een gescheiden behandeling zorgt de klachtencommissie voor externe verslaglegging van hetgeen aan de orde is geweest tijdens de hoorzittingen. In het kader van hoor en wederhoor wordt het verslag van de hoorzitting waarbij de partij niet aanwezig is geweest aan deze toegestuurd en men wordt in de gelegenheid gesteld op dit verslag te reageren binnen een termijn van 5 werkdagen na ontvangst van het verslag.
- 18.5 De klachtencommissie kan iedere betrokkene verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake hetgeen waarover is geklaagd.
- 18.6 Een medewerker tot wie een zodanig verzoek is gericht is gehouden de inlichtingen te verstrekken voor zover enige wettelijke plicht tot geheimhouding zich daartegen niet verzet. Voor inzage in het cliëntdossier is altijd toestemming van de betreffende cliënt nodig.
- 18.7 De klachtencommissie biedt de klager en de aangeklaagde tijdens de klachtenbehandeling inzage in en afschrift van stukken waarop zij haar oordeel (mede) zal baseren.
- 18.8 De klachtencommissie is bevoegd een extern deskundige te raadplegen, wanneer zij van mening is dat zij niet over voldoende expertise beschikt om een gedegen oordeel over de klacht te geven. De Raad van Bestuur stelt daartoe een jaarbudget ter beschikking.

## Art. 19 Schorsing

Hangende de procedure kan de klachtencommissie de Raad van Bestuur dringend verzoeken de gewraakte beslissing waar de klacht betrekking op heeft, te schorsen. Afwijzing van dit verzoek wordt door de Raad van Bestuur met redenen omkleed.

## V. De uitspraak

### Art. 20 Oordeelsvorming

De klachtencommissie streeft in haar oordeelsvorming naar consensus. Wordt dit niet bereikt dan wordt gestemd. Bij staken van stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend.

### Art. 21 Termijn van uitspraak

- 21.1 Tenzij artikelen 14 dan wel 15.3 zijn toegepast, doet de klachtencommissie binnen 2 maanden na de ontvangst van de klacht uitspraak.
- 21.2 Indien de klachtencommissie niet in staat is binnen de in lid 1 gestelde termijn uitspraak te doen, wordt dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en onder vermelding van redenen aan de klager en de aangeklaagde gemeld. Daarbij wordt tevens vermeld binnen welke termijn de klachtencommissie wel uitspraak zal doen. Deze termijn mag niet langer zijn dan de eerste reglementaire termijn.
- 21.3 De uitspraak omvat tenminste een gemotiveerd oordeel, informatie over de wijze van behandeling, eventuele aanbevelingen, een datum en ondertekening. De uitspraak is zo geformuleerd dat deze voor alle betrokkenen duidelijk en navolgbaar is. In de uitspraak is tevens de verslaglegging van hetgeen tijdens de hoorzitting aan de orde is gekomen op hoofdpunten verwerkt.  
Indien de klachtencommissie van haar in artikel 22 lid 2 genoemde bevoegdheden gebruik maakt, wordt dit in de uitspraak vermeld.
- 21.4 Een afschrift van de uitspraak wordt terstond en gelijktijdig verstuurd aan de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur van de instelling.

### Art. 22 Welke uitspraken zijn er mogelijk

- 22.1 De klachtencommissie kan de volgende uitspraken doen:
  - de klacht is gegrond;
  - de klacht is gedeeltelijk gegrond;
  - de klacht is ongegrond.

- 22.2 Bij gegrondverklaring/gedeeltelijke gegrondverklaring alsmede bij ongegrondverklaring is de klachtencommissie bevoegd:
- a. de Raad van Bestuur dringend te adviseren een beroep te doen op de aangeklaagde om in het vervolg anders te handelen en/of een genomen beslissing te herzien conform het oordeel van de klachtencommissie; en/of
  - b. de Raad van Bestuur dringend te adviseren maatregelen te nemen om herhaling van soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen; en/of
  - c. de Raad van Bestuur dringend te adviseren contact op te nemen met de gemeente van de locatie waar deze toezichthouder is.
- 22.3 De klachtencommissie kan de klager adviseren van externe klachtenprocedures gebruik te maken en de klager daar zo nodig naar verwijzen (zie ook art. 27).

## Art. 23 Genomen maatregelen

- 23.1 De Raad van Bestuur laat binnen 1 maand klager, aangeklaagde en klachtencommissie schriftelijk weten of hij maatregelen neemt en welke dit zijn.
- 23.2 Indien de termijn hiervoor te krap is laat men de redenen hiervoor weten.
- 23.3 De reactie dient uiterlijk binnen twee maanden gegeven te worden.
- 23.4 De Raad van Bestuur/directie geeft klagers (alleen indien sprake is van een (gedeeltelijk) gegrond beoordeelde klacht) na een half jaar bericht over de voortgang van eerder aangekondigde maatregelen.

## VI. Prudentie

### Art. 24 Vertrouwelijkheid en geheimhouding

Leden van de klachtencommissie en secretariële ondersteuning zijn geheimhouding verschuldigd over al datgene dat hen uit hoofde van de uitoefening van hun functie ter kennis is gekomen. Zij worden hier bij hun benoeming uitdrukkelijk op gewezen.

### Art. 25 Verschoning

Een persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, neemt niet als lid of deskundige deel aan de behandeling van de klacht. Wanneer de commissie dan wel een individueel lid van de commissie van oordeel is dat een lid geen onpartijdig oordeel kan geven, beslist de commissie dat hij/zij niet deelneemt aan de behandeling van de klacht.

## Art. 26 Wrakingsrecht

Zowel de klager als aangeklaagde en anderen die door de commissie uitgenodigd worden om gehoord te worden, worden binnen een duidelijk vastgestelde termijn geïnformeerd over de samenstelling van de klachtencommissie (namen en functies). Zij kunnen binnen 5 werkdagen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van bepaalde personen aan de behandeling van de klacht.

## VII. Overige artikelen

### Art. 27 Meerdere klachtenprocedures

Het in dit reglement gestelde laat onverlet dat de klager de mogelijkheid heeft te klagen bij een met rechtspraak belast orgaan, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en overige externe klachteninstanties (zie hiervoor ook artikel 22.3).

### Art. 28 Informatie over klachtenprocedure

Dit reglement ligt ter inzage in alle bij de instelling aangesloten woonvormen. De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat van het bestaan van deze regeling mondeling mededeling wordt gedaan aan alle cliënten alsmede familieleden en naast betrokkenen van cliënten van de instelling en dat aan alle cliënten alsmede familieleden en naast betrokkenen cliënten van de instelling kosteloos een handleiding voor de te volgen procedure en op aanvraag een reglement ter beschikking wordt gesteld. Tevens is de informatie in te zien via de website van de instelling.

### Art. 29 Kosten klachtenbehandeling en vergoedingen

- 29.1 Voor de behandeling van klachten mogen noch aan- en noch door de klager, noch aan- en noch door de aangeklaagde kosten in rekening worden gebracht.
- 29.2 De kosten van de klachtencommissie worden gedragen door de instelling.
- 29.3 Leden van de klachtencommissie ontvangen een door de Raad van Bestuur van de instelling nader vast te stellen vergoeding voor de door hen gemaakte onkosten.

### Art. 30 Jaarverslag

- 30.1 De klachtencommissie brengt jaarlijks aan de Raad van Bestuur, de Ondernemingsraad en de Centrale Cliëntenraad van de instelling een geanonimiseerd verslag van haar werkzaamheden uit. Dit verslag vormt een van de onderwerpen van het jaarlijkse gesprek tussen Raad van Bestuur en klachtencommissie.

30.2 Het jaarverslag is openbaar en verkrijgbaar bij de Raad van Bestuur.

## Art. 31 Vaststellen, wijzigen en intrekken reglement

- 31.1 Dit reglement wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door de Raad van Bestuur van de RIBW K/AM en Leviaan en de Stichting Anton Constandse.
- 31.2 De Raad van Bestuur kan een voorgenomen besluit tot wijziging van het klachtenreglement alleen vaststellen en uitvoeren nadat zij daarover de instemming heeft verkregen van de Centrale Cliëntenraad.
- 31.3 Alvorens de Raad van Bestuur een besluit tot wijziging van het klachtenreglement neemt, wordt de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld advies over de voorgenomen wijziging uit te brengen.
- 31.4 De klachtencommissie en de Centrale Cliëntenraad alsmede de O.R. zijn bevoegd voorstellen tot wijziging van het reglement bij de Raad van Bestuur van de RIBW K/AM, Leviaan dan wel Stichting Anton Constandse in te dienen.
- 31.5 Dit reglement zal om de 3 jaar worden geëvalueerd door de Raad van Bestuur, de klachtencommissie en de Centrale Cliëntenraad.

## Art. 32 Benaming reglement

Deze regeling kan worden aangehaald als Reglement Onafhankelijke Klachtencommissie Cliënten RIBW Kennemerland/Amstelland en de Meerlanden, en Leviaan alsmede Stichting Anton Constandse.

## Art. 33 Datum van ingang

Het klachtenreglement treedt in werking één dag nadat de Centrale Cliëntenraad en de Raad van Bestuur tot aanvaarding ervan hebben besloten.

### **Slotbepaling**

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter van de commissie, de overige leden van de commissie gehoord hebbende.