

# Klachtenregeling WKKGZ Amarijn

Auteur:	Ruth Hooi (afdeling Beleid Kwaliteit & Innovatie)
Datum:	15 april 2025
Versienummer:	1.0
Status:	Vastgesteld door MT en RvB en goedgekeurd door de CCR

## Inleiding

In deze klachtenregeling kunt u lezen hoe stichting Amarijn (verder te noemen 'Amarijn') omgaat met klachten. De klachtenregeling is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Als cliënten gebruik maken van de diensten van Amarijn, kan het voorkomen dat het verloop en/of resultaat van deze dienstverlening anders is dan verwacht. Vaak lost een open en eerlijk gesprek veel op. Als een eerste gesprek niet helpt om er gezamenlijk uit te komen, kan contact worden opgenomen met de teamleider of locatiemanager. Als deze acties niet leiden tot het gewenste resultaat kan een klacht worden ingediend. Deze klacht wordt in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan een bemiddelende rol spelen bij het zoeken naar een oplossing en kan, indien gewenst, ondersteuning bieden bij de afhandeling. Is een klacht ondanks de ondersteuning en bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet naar tevredenheid opgelost, dan kan een klacht ingediend worden bij de Raad van Bestuur die hierop binnen zes weken een reactie geeft.

Komt de klager niet tot een oplossing met Amarijn, dan kan er een beroep worden gedaan op de externe geschillencommissie Zorg.

Hoewel de Wkkgz niet bedoeld is voor cliënten die onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) vallen, kunnen deze cliënten bij Amarijn wel een beroep doen op een deel van de klachtenregeling, zoals de diensten van de klachtenfunctionaris van Amarijn. Cliënten die onder de Wmo vallen kunnen echter geen gebruik maken van de externe geschillencommissie Zorg, tenzij er sprake is van gecombineerde zorg (cliënt ontvangt zorg vanuit de Zorgverzekeringswet én de WMO).

In een aparte klachtenregeling (Klachtenregeling Privacy) is vastgelegd hoe Amarijn omgaat met klachten in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van betrokkenen wiens persoonsgegevens door Amarijn worden verwerkt.

Klachten in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) vallen onder de 'klachtenregeling Onvrijwillige zorg - Wzd'. Cliënten en naasten met een klacht over onvrijwillige zorg kunnen zich — indien gewenst — bij laten staan door een externe clientvertrouwenspersoon Wzd die is aangesteld door het Zorgkantoor. Klachten over onvrijwillige zorg kunnen ook bij de klachtenfunctionaris Amarijn worden neergelegd voor bemiddeling.

De klachtenregeling is gebaseerd op het model klachtenregeling van KCOZ (Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg).

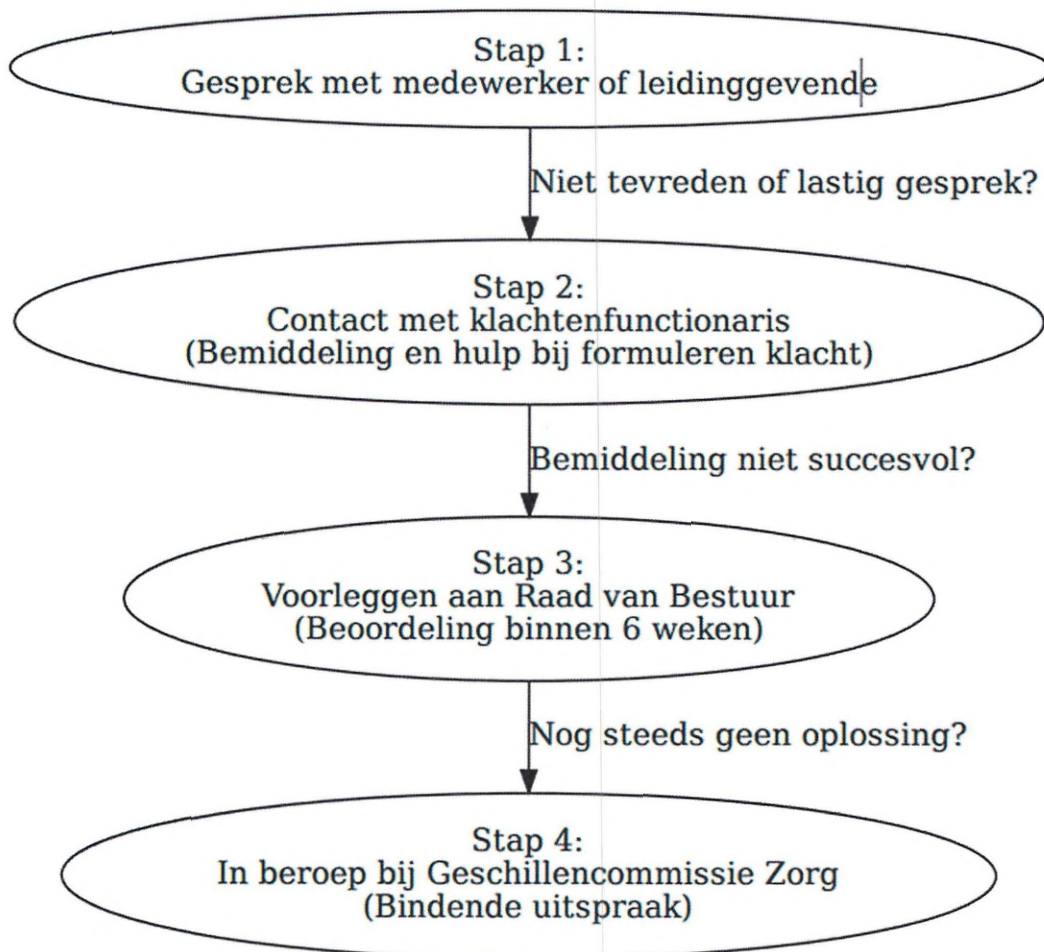
Op de website van Amarijn en in de klachtenfolder kunt u, naast informatie, ook de contactgegevens vinden.

## Inhoud

Inleiding .....	2
<b>Stappenplan klachtenregeling .....</b>	<b>5</b>
<b>Algemeen.....</b>	<b>6</b>
Artikel 1 Begripsbepaling .....	6
Artikel 2 Doelstellingen klachtenregeling .....	7
Artikel 3 Uitgangspunten klachtenregeling .....	8
Artikel 4 Bekendmaking en facilitering klachtenregeling.....	8
Artikel 5 Klachtrecht cliënten en naasten .....	8
Artikel 6 Besluit tot het indienen of intrekken van een klacht .....	9
Artikel 7 Afhandeling van klachten in de ketenzorg.....	9
Artikel 8 Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling.....	10
Artikel 9 Geheimhouding en privacy .....	10
Artikel 10 Registratie klachten; bewaring klachtendossiers .....	11
Artikel 11 Kosten klachtafhandeling bij of via Amarijn .....	11
<b>Omgang met klachten op de werkvloer Medewerkers / Leidinggevenden .....</b>	<b>12</b>
Artikel 12 Rol en bijdrage medewerker/aangeklaagde bij klacht over hem .....	12
Artikel 13 Rol en bijdrage medewerker bij een klacht over een andere medewerker..	12
Artikel 14 Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht.....	12
<b>Opgang en bemiddeling bij klachten Klachtenfunctionaris .....</b>	<b>13</b>
Artikel 15 Positie en waarborg onafhankelijkheid .....	13
Artikel 16 Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris.....	13
Artikel 17 Bevoegdheden klachtenfunctionaris.....	14
Artikel 18 Nadere uitwerking functie .....	14
<b>Beoordeling van een klacht .....</b>	<b>14</b>
Artikel 19 Taken en verantwoordelijkheden raad van bestuur .....	14
Artikel 20 Bevoegdheden Raad van Bestuur .....	15
Artikel 21 Inzet onafhankelijke deskundige.....	15
Artikel 22 Inzet externe cliëntvertrouwenspersoon Wzd .....	15
<b>Bijdrage aan kwaliteitsverbetering — leren van klachten .....</b>	<b>16</b>

Artikel 23 Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties.....	16
Artikel 24 Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen uit klachten .....	17
Artikel 25 Klachtenrapportages en vervolg daarop .....	17
<b>Slotbepalingen .....</b>	<b>17</b>
Artikel 26 Omgang met onvrede over afhandeling klacht .....	17
Artikel 27 Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling .....	18

## Stappenplan klachtenregeling



## Algemeen

### Artikel 1 Begripsbepaling

- a. Zorgaanbieder: Amarijn; deze wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur.
- b. Medewerker: een bij of voor Amarijn werkzame persoon. Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband als vrijwilligers en tijdelijk of op contract- of consultbasis in het kader van de zorg ingeroepen personen.
- c. Cliënt: natuurlijk persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Amarijn.
- d. Naaste: natuurlijk persoon in de omgeving van de cliënt die optreedt als diens (informele) vertegenwoordiger en/of mantelzorger.
- e. Klacht: een uiting van onvrede over een gedraging van Amarijn en/of de voor deze werkzame personen jegens de individuele cliënt of diens naaste. Het begrip 'klacht' kent geen beperkingen wat betreft uitingsvorm, plaats of wijze van indiening, doel van de klager, complexiteit, (on)terechtheid of (on)gegrondheid. Een klacht kan vergezeld gaan met een verzoek tot financiële schadevergoeding.
- f. Klager: degene die een klacht indient. Dit kan zijn: de cliënt zelf, diens wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger, diens zaakwaarnemer of de nabestaande van de cliënt.
- g. Aangeklaagde: degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.
- h. Klachtenfunctionaris: degene die door Amarijn is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klager en aangeklaagde begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie en degene die klagers eventueel voorziet van informatie, advies en bijstand teneinde de (interne en externe) klacht in te kunnen dienen.
- i. Zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) of de zorgverzekeringswet (Zvw) dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met geen ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt. Zorg of diensten vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), geleverd door medewerkers van Amarijn, vallen deels ook onder deze regeling.
- j. Klachtafhandeling: de handelingen, procedures en/of instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten en hun naasten.
- k. Klachtopvang: het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de klachtafhandeling.
- l. Klachtbemiddeling: de begeleiding door de klachtenfunctionaris (of een andere bemiddelaar) van klager en aangeklaagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht.

- m. Klachtbehandeling: het onderzoeken en beoordelen van de klacht door de Raad van Bestuur van Amarijn resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- n. Afsluitbericht: een schriftelijke mededeling aan klager en aangeklaagde waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht via de klachtenregeling van Amarijn heeft geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.
- o. Geschil: een klacht waarop de klager van Amarijn niet binnen de afgesproken termijn een reactie heeft ontvangen, dan wel een afwijzende of in zijn beleving onbevredigende reactie heeft ontvangen en die de klager vervolgens ter beoordeling voorlegt aan de externe geschillencommissie Zorg.
- p. Geschillencommissie: de externe geschilleninstantie waarbij Amarijn zich, conform de vereisten van de Wkkgz, heeft aangesloten.
- q. Geschilbehandeling: de behandeling van een geschil door een, conform de Wkkgz ingestelde en behandelende geschilleninstantie, leidend tot een bindend oordeel (uitspraak) en/of advies n.a.v. het geschil. Cliënten die onder de Wmo vallen, kunnen geen beroep doen op de geschillencommissie.
- r. Uitspraak: de schriftelijke weergave van de geschillenbehandeling, het oordeel, de eventuele beslissing en de eventuele aanbevelingen van de geschillencommissie. De uitspraak is juridisch bindend voor Amarijn.
- s. Cliëntenraad: op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) is deze ingesteld ten behoeve van cliënten van de zorgaanbieder. Bij Amarijn is er een centrale cliëntenraad en een aantal belangenraden waarin een afvaardiging zit van geclusterde locaties.
- t. Maatschappelijke ondersteuning: maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo).
- u. Overige zorg en dienstverlening: producten en diensten in aanvulling op het pakket dat op basis van de Wlz wordt geleverd.
- v. Hij/zij: in deze regeling wordt de 'hij' vorm gebruikt. Waar 'hij' staat, kan ook 'zij' worden gelezen.

## Artikel 2 Doelstellingen klachtenregeling

De klachtenregeling van Amarijn heeft tot doel:

- a. Recht te doen aan de belangen van de individuele cliënt en diens naasten door een zorgvuldige afhandeling van de klacht;
- b. zo mogelijk het oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager;
- c. bevorderen van het herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde en/of Amarijn;
- d. een bijdrage te leveren aan de kwaliteitsverbetering van de zorg bij/door Amarijn.

### Artikel 3 Uitgangspunten klachtenregeling

De klachtenregeling van Amarijn heeft als uitgangspunten

- a. Om tot een laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheden tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen,
- b. het bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie client/naaste en medewerker/leidinggevende te bespreken en zo mogelijk op te lossen,
- c. een onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling van behandeling van de klacht,
- d. een afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor,
- e. het respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van de client,
- f. het respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van Amarijn en de aan haar verbonden medewerkers,
- g. het respecteren van de privacy van client, klager, aangeklaagde, Amarijn en anderen bij de klachtafhandeling betrokkenen, dit conform de wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de client (en diens naaste) conform de wet en conform dit reglement

### Artikel 4 Bekendmaking en facilitering klachtenregeling

- 1 Amarijn draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling aan clienten, naasten, verwijzers, partners in ketenzorg en andere betrokkenen
- 2 Amarijn rust medewerkers en leidinggevendenden zodanig toe dat zij bekend zijn met de klachtenregeling voor clienten en naasten en in geval van onvrede te kunnen verwijzen naar de diensten van de klachtenfunctionaris
- 3 Amarijn voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed doen functioneren van de klachtenregeling
- 4 Clienten die zorg en diensten ontvangen onder de Wmo kunnen deels gebruik maken van de klachtenregeling Deze clienten kunnen geen beroep doen op de (externe) geschillencommissie

### Artikel 5 Klachtrecht clienten en naasten

1. Een client heeft het recht een klacht in te dienen over gedragingen van Amarijn en de voor haar werkzame personen jegens hemzelf
2. Een client kan bij de klachtenfunctionaris van Amarijn een klacht indienen Als een client dit zelf niet kan, dan kan een door de client gemachtigde dit doen
3. Bij de indiening (en verdere afhandeling van de klacht) kan een client zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon
4. Wanneer bij een client sprake is van een door de rechter aangewezen wettelijk vertegenwoordiger (mentor, curator) is deze gerechtigd om voor de client een klacht in te dienen De wettelijk vertegenwoordiger houdt zich daarbij aan de vereisten die gelden voor hem als goed vertegenwoordiger

5. Een persoon die door Amarijn (of een bij haar werkzame persoon) als vertegenwoordiger van de cliënt wordt geweigerd, heeft het recht om hierover een klacht in te dienen en te laten beoordelen of deze weigering terecht is.
6. Een nabestaande van de cliënt heeft het recht om (al dan niet via een door hem aangewezen vertegenwoordiger) een klacht in te dienen over de gedragingen van Amarijn jegens de overleden cliënt, tenzij de cliënt bij leven heeft laten weten dat hij hier niet mee instemt.
7. Voor het indienen van een klacht bij Amarijn geldt een verjaringstermijn van twee jaar (uitzonderingen daargelaten), tenzij daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn/worden.

#### Artikel 6 Besluit tot het indienen of intrekken van een klacht

1. De klager bepaalt op welk moment en waar hij zijn klacht in eerste instantie indient. De verdere route voor afhandeling van de klacht wordt in overleg met de klager en diens doelen en wensen bepaald. Ook wordt deze route afgestemd op de (on)mogelijkheden of formele vereisten bij onderscheiden procedures.
2. Dit laat onverlet dat het bij bepaalde vormen van afhandeling van de klacht gewenst en/of noodzakelijk kan zijn om de klacht op schrift te stellen al dan niet met behulp van de klachtenfunctionaris of een andere (interne of externe) ondersteuner.
3. De klager behoudt te allen tijde het recht om de klacht in te dienen bij een andere, geëigende (externe) klachteninstantie. Het is wenselijk, maar niet verplicht, dat de klager over — het voornemen tot — indienen van de klacht bij een andere instantie melding doet bij degene(n) die bij de (afhandeling van de) klacht betrokken is (zijn), dan wel de klachtenfunctionaris.
4. Een bij de klachtafhandeling betrokken persoon/instantie verstrekt de klager desgewenst informatie over mogelijkheden voor indiening van een klacht elders of verwijst klager daarvoor naar een andere, geëigende instantie.
5. De klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure. De klager stelt de klachtenfunctionaris hiervan schriftelijk op de hoogte.
6. In geval sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang, kan Amarijn of een andere bij de klacht betrokkene ook na stopzetting van de procedure door de klager besluiten tot passende verdere actie. Dit gebeurt met kennisgeving aan de klager en aangeklaagde, tenzij een zwaarder wegend belang zich daartegen verzet.

#### Artikel 7 Afhandeling van klachten in de ketenzorg

1. Betreft de bij Amarijn ingediende klacht meerdere medewerkers van Amarijn: dan vindt in principe een gecombineerde afhandeling van de klacht plaats. De klachtenfunctionaris begeleidt en coördineert zo nodig deze gecombineerde afhandeling.

2. Wanneer de klager bij Amarijn een klacht aan de orde stelt die een gedraging van een andere instantie/zorgaanbieder betreft, dan bevordert Amarijn dat deze klacht ter verdere afhandeling wordt overgedragen aan de betreffende instantie, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft. De overdracht aan een andere (klachten)instantie gebeurt in principe met inzet van de klachtenfunctionaris.
3. Betreft het een klacht waarbij ook een gedraging van Amarijn (en de voor haar werkzame personen) aan de orde is, dan draagt Amarijn er zorg voor dat de afhandeling van deze klacht in samenhang met (de klachtafhandeling bij) deze andere instanties plaatsvindt, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft. De klachtenfunctionaris coördineert deze afhandeling.
4. Amarijn neemt in nieuwe samenwerkingsovereenkomsten, met andere bij de zorg betrokken instanties (vaste partners in de ketenzorg), afspraken op over de gecombineerde afhandeling van klachten die meerdere, bij de samenwerking betrokken, instanties betreffen.

#### Artikel 8 Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling

1. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht die hij bij of via Amarijn heeft ingediend.
2. De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van zes weken na het moment van indiening van een klacht. Deze termijn is zo nodig te verlengen met vier weken, mits de klager en aangeklaagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.
3. Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgaaf van redenen hiervoor aan klager en aangeklaagde en met instemming van de klager.
4. Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn van de klacht heeft de klager het recht om de zaak ter verdere behandeling voor te leggen aan de geschillencommissie.
5. Bij afsluiting van de klachtafhandeling ontvangen klager en aangeklaagde, zowel bij mondelinge en schriftelijke ingediende klachten, een schriftelijk afsluitbericht. Het afsluitbericht bevat in elk geval informatie over de uitkomsten van de klachtafhandeling, eventueel al tussen klager en aangeklaagde/Amarijn overeengekomen afspraken, de status van het afsluitbericht en informatie over de mogelijkheden tot vervolg op de klachtafhandeling.

#### Artikel 9 Geheimhouding en privacy

1. Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.

2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht, en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de cliënt.
3. De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris en de leden van de geschillencommissies duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachten-/geschillenregeling.

#### Artikel 10 Registratie klachten; bewaring klachtendossiers

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten die zijn ingediend.
2. De dossiervoering, bewaring en de registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
3. De klachtenregistratie en de klachtendossiers worden gedurende twee jaar na afsluiting van de afhandeling van de klachten bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatiestukken langer te bewaren. Hierna vindt bewaring in geanonimiseerde versie plaats van kerngegevens en -stukken.
4. In het cliëntendossier wordt geen aantekening bijgehouden over door de cliënt (of zijn naasten) ingediende klachten en de afhandeling van deze. De uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg kunnen in het cliëntendossier worden vastgelegd, indien wenselijk.

#### Artikel 11 Kosten klachtafhandeling bij of via Amarijn

1. Aan klager en aangeklaagde brengt Amarijn voor de afhandeling van klachten via de klachtenfunctionaris en/of onafhankelijke deskundige geen kosten in rekening.
2. Over de (toerekening van) kosten van de afhandeling van een klacht in de zin van een geschil door de geschillencommissie worden in de geschillenregeling nadere afspraken gemaakt. Amarijn maakt deze kosten (tevooren) aan de klager en aangeklaagde bekend.
3. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van de betrokken partij (en) zelf.

## Omgang met klachten op de werkvloer

### Medewerkers / Leidinggevenden

#### Artikel 12 Rol en bijdrage medewerker/aangeklaagde bij klacht over hem

1. Een medewerker over wie elders een klacht is ingediend, wordt van de klacht in kennis gesteld, tenzij de klager hier niet mee instemt.
2. Een medewerker over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om zelf — mondeling of schriftelijk — een toelichting op zijn handelen te geven.
3. Een medewerker kan binnen Amarijn een beroep doen op advies of bijstand van zijn leidinggevende of de vertrouwenspersoon medewerkers bij de afhandeling van de klacht over hem.
4. Een medewerker van Amarijn die rechtstreeks van de klager of via een ander kennis neemt van een klacht over hem, stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Hij spant zich in om tot een (verdere) bespreking en zo mogelijke oplossing te komen; hij werkt loyaal mee aan de (verdere) afhandeling van de klacht over hem.
5. De klachtenfunctionaris stelt altijd de leidinggevende van de aangeklaagde medewerker op de hoogte van de klacht. Afhankelijk van de omvang of impact van de klacht wordt ook de sectormanager geïnformeerd.
6. De aangeklaagde medewerker wijst de klager altijd op de mogelijkheid om de klacht (ook) in te dienen bij de klachtenfunctionaris.

#### Artikel 13 Rol en bijdrage medewerker bij een klacht over een andere medewerker

1. De medewerker die zelf ontevreden is over een andere medewerker (bij Amarijn of een andere zorgaanbieder) stelt dat rechtstreeks bij hem aan de orde.
2. De medewerker die via de cliënt of diens naaste kennis neemt van diens onvrede over een andere medewerker stimuleert de klager om dit rechtstreeks met de betreffende medewerker te bespreken of contact op te nemen met de klachtenfunctionaris. Als de klager daarmee instemt, informeert hij de betreffende medewerker over het bestaan van onvrede en verzoekt hij deze om contact op te nemen met de klager.
3. De medewerker (die kennis neemt van een klacht over een andere medewerker) benadrukt in het contact met de klager het belang van het zo snel mogelijk en bij voorkeur rechtstreeks uiten van onvrede. Hij onthoudt zich van opmerkingen over de juistheid van de klacht.

#### Artikel 14 Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht

1. De leidinggevende stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede.
2. De leidinggevende informeert de betrokken medewerker over het zo nodig verstrekken van zijn naam en contactgegevens als een klachteninstantie daarom verzoekt.
3. De leidinggevende neemt niet ongevraagd en zonder overleg met de aangeklaagde diens eigen bijdrage aan de afhandeling van de klacht over.

4. De leidinggevende overweegt bij elke klacht waarvan hij kennisneemt, of de bijstand aan zowel klager als aangeklaagde voldoende is geregeld. Zo nodig onderneemt hij daarin actie, met inzet van of in overleg met de klachtenfunctionaris en andere daartoe aangewezen ondersteuners, in het kader van de klachtenregeling.
5. Als de klacht gepaard gaat met een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie en/of een verzoek om financiële schadevergoeding, neemt de leidinggevende altijd contact op met de sectormanager. Dit geldt ook bij klachten over een situatie die bij het voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de cliënt en/of medewerker; een situatie die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt voor de kwaliteit van de zorg en diensten aan andere cliënten of voor de veiligheid van medewerkers.

## Opvang en bemiddeling bij klachten Klachtenfunctionaris

### Artikel 15 Positie en waarborg onafhankelijkheid

1. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, aangeklaagde en Amarijn. Hij bepaalt, binnen de algemene kaders van beroepsprofiel, functiebeschrijving en -protocol, zelf zijn handelswijze bij de afhandeling van een specifieke klacht.
2. De klachtenfunctionaris ontvangt leiding van de raad van bestuur.
3. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere functies als dat kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.
4. Ingeval van — directe of indirecte — persoonlijke betrokkenheid bij een klager of aangeklaagde of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht (afhandeling), laat de klachtenfunctionaris zich vervangen door een andere klachtenfunctionaris.
5. De klachtenfunctionaris kan de rechtmatigheid van een voornemen tot opzegging van de overeenkomst met hem of van het toepassen van specifieke voorschriften voor functioneren ter toetsing voorleggen aan een daartoe geëigende instantie. De conclusie van deze instantie is bindend voor Amarijn en voor de klachtenfunctionaris.

### Artikel 16 Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft als taken en verantwoordelijkheden het bieden van:
  - a. eerste opvang;
  - b. informatie en advies geven over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht, inclusief klachten die vergezeld gaan van een verzoek om financiële schadevergoeding;
  - c. bijstand;
  - d. bemiddeling;
  - e. procesbegeleiding en voortgangsbewaking;
  - f. begeleiding bij bijzondere situaties;

- g. voorlichting en scholing over klachtrecht en klachtenmanagement;
  - h. signalering en advisering in het kader van de verbetering van de kwaliteit van zorg;
  - i. signalering en advisering in het kader van organisatie en beleidsvoorbereiding van het klachtenmanagement bij Amarijn.
2. De klachtenfunctionaris neemt bij ernstige en spoedeisende klachten zo spoedig mogelijk contact op met de raad van bestuur mits klager hiermee instemt.
3. De klachtenfunctionaris geeft gestalte aan de bereikbaarheid en continuïteit van de opvang- en bemiddelingsfunctie in het kader van de klachtenregeling.

### Artikel 17 Bevoegdheden klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:

- a. directe toegang tot de ruimtes waar cliënten zich bevinden, met respect voor de privacy van (andere) cliënten en medewerkers zonder daarbij de voortgang van de zorg te verstoren;
- b. het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen;
- c. het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken;
- d. het gevraagd of ongevraagd adviseren van aangeklaagde medewerkers en/of leidinggevenden over de afhandeling van een speciale klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

### Artikel 18 Nadere uitwerking functie

1. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris zijn nader uitgewerkt in de vastgestelde taak/functieomschrijving.
2. De functiebeschrijving van de klachtenfunctionaris wordt vastgesteld door de raad van bestuur van Amarijn na het inwinnen van advies bij de centrale cliëntenraad, van de ondernemingsraad alsmede van de klachtenfunctionaris.

## Beoordeling van een klacht

### Artikel 19 Taken en verantwoordelijkheden raad van bestuur

1. Op verzoek van de klager geeft de raad van bestuur een formele uitspraak of formeel oordeel over een ingediende klacht met in acht neming van de gestelde termijnen. De klacht is door de klager op schrift gesteld.
2. Indien de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade behoort de aansprakelijkheidsverzekeraar bij de beoordeling van de klacht betrokken te worden.

3. De raad van bestuur kan de werkzaamheden, of onderdelen daarvan, die nodig zijn voor het behandelen en beoordelen van een klacht, aan de klachtenfunctionaris delegeren. De klager wordt hierover geïnformeerd.

### Artikel 20 Bevoegdheden Raad van Bestuur

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris delegeert de raad van bestuur de werkzaamheden rondom de klacht aan de klachtenfunctionaris om te proberen om de klacht op te lossen via bemiddeling. De raad van bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager laat weten dat het niet is gelukt om de klacht op te lossen of als de klager een formeel oordeel over de klacht wenst.
2. De raad van bestuur kan een klacht niet ontvankelijk verklaren. Dit gebeurt als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de raad van bestuur is behandeld;
  - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
3. Indien de raad van bestuur een klacht niet ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en aangeklaagde.

### Artikel 21 Inzet onafhankelijke deskundige

1. De klachtenregeling van Amarijn voorziet in de mogelijkheid om in het kader van de afhandeling van een klacht — in principe eenmalig — de mening van een onafhankelijk deskundige in te roepen.
2. De klager, de aangeklaagde en/of de klachtenfunctionaris kan hiertoe verzoeken. De raad van bestuur beslist over inwilliging van dit verzoek.
3. Ingeval van inschakeling van een onafhankelijk deskundige worden beide partijen betrokken bij de keuze van een (extern) deskundige. De raad van bestuur beslist en verleent opdracht aan de deskundige.
4. Klager en aangeklaagde ontvangen beiden een afschrift van de bevindingen van de deskundige.
5. De organisatie neemt de kosten voor de inzet van een onafhankelijk deskundige op zich. Voor klager en aangeklaagde zijn hier geen kosten aan verbonden.

### Artikel 22 Inzet externe cliëntvertrouwenspersoon Wzd

1. Elke cliënt die wordt opgenomen onder de reikwijdte van de Wet zorg en dwang (Wzd) heeft recht op een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon (cvp). De cvp kan de cliënt ondersteunen bij problemen rond de opname of het verblijf in de zorginstelling en in het doorlopen van de klachtenprocedure. De Wzd schrijft voor dat klachten over

onvrijwillige zorg beoordeeld kunnen worden door een externe klachtencommissie. Amarijn is aangesloten bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De cvp kan een klager bijstaan tijdens de procedure bij de KCOZ.

2. Met klachten kan ook contact opgenomen worden met de klachtenfunctionaris van Amarijn. De klachtenfunctionaris adviseert over de aanpak van klachten en kan helpen bij het zoeken naar een informele oplossing van de klacht, binnen Amarijn. De klachtenfunctionaris kan klager echter niet bijstaan tijdens een procedure bij de KCOZ (Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg).
3. Voor klachten over onvrijwillige zorg wordt verwezen naar de klachtenregeling 'onvrijwillige zorg Amarijn'

## Bijdrage aan kwaliteitsverbetering — leren van klachten

### Artikel 23 Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties

1. Indien een klacht een (kennelijk) ernstige situatie betreft, verzoekt de bij de afhandeling van deze klacht betrokken instantie de betrokkene en/of de (eind)verantwoordelijke bij Amarijn om passende maatregelen te treffen. Onder de in artikel 23.1 bedoelde (klacht over een) ernstige situatie wordt in elk geval verstaan:
  - a. een situatie die bij het voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de cliënt en/of medewerker;
  - b. een situatie die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt voor de kwaliteit van de zorg en diensten aan andere cliënten of voor de veiligheid van medewerkers;
  - c. een misdrijf, calamiteit, geweld in de zorgrelatie en/of een calamiteit dan wel het vermoeden hiervan;
  - d. klacht die vergezeld gaat van een verzoek tot schadevergoeding.
2. Indien bij de afhandeling van de klacht niet is gebleken dat de direct betrokkene of verantwoordelijke binnen een redelijke termijn passende maatregelen heeft genomen, vindt melding aan de raad van bestuur van Amarijn plaats met het verzoek aan deze om tot passende maatregelen over te gaan.
3. Komt de raad van bestuur niet binnen een redelijke termijn tot passende maatregelen of ontstaat daarover onvoldoende duidelijkheid dan gaat de bij de klacht betrokken instantie over tot melding aan de toezichthouder van Amarijn en aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en/of de Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD). De raad van bestuur ontvangt een afschrift van deze melding.
4. Wanneer een betrokkene bij een klacht (afhandeling) kennisneemt van de omstandigheden waarbij (mogelijk) sprake is van spoedeisend belang is deze gerechtigd om onmiddellijk contact op te nemen met de persoon of instantie die in staat is of verantwoordelijk is om passende maatregelen te nemen ter voorkoming van (mogelijk) nadelige gevolgen. Dit gebeurt zo nodig buiten onmiddellijk medeweten en eventuele toestemming van klager en/of aangeklaagde.

## Artikel 24 Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen uit klachten

1. Ieder die betrokken is bij (de afhandeling) van een individuele klacht over Amarijn overweegt tevens de betekenis van deze klacht als signaal voor kwaliteitsverbetering. Hij zorgt dat dit signaal, met inachtneming van de privacy van cliënt/klager en aangeklaagde op de juiste plaats bekend wordt.
2. Medewerkers bespreken in teamverband de signalen van onvrede waarmee zij te maken krijgen en de betekenis daarvan in termen van kwaliteitsverbetering.
3. Leidinggevendenden waarborgen dat een systematische bewaking van de uit de signalering volgende acties plaatsvindt. Zij informeren andere leidinggevendenden over kwaliteitssignalen en acties die voor deze van belang (kunnen) zijn.

## Artikel 25 Klachtenrapportages en vervolg daarop

1. De klachtenfunctionaris stelt per kalenderjaar, op basis van geregistreerde klachten, een geanonimiseerde klachtenrapportage op.
2. De leidinggevendenden bespreken de rapportage binnen hun eigen eenheid. Hun conclusies, voorgenomen en gerealiseerde maatregelen worden in deze rapportage opgenomen.
3. De rapportage wordt ook voorgelegd aan de centrale cliëntenraad. Zo nodig worden in de clusterraden de klachten besproken.
4. In het jaardocument van Amarijn wordt verantwoording afgelegd over het kwaliteitsbeleid, waaronder het klachtenmanagement.

## Slotbepalingen

### Artikel 26 Omgang met onvrede over afhandeling klacht

1. Indien de klager, de aangeklaagde of een ander bij de afhandeling van de klacht betrokkene ontevreden is over de handelwijze van degene die zorgdraagt voor afhandeling van de klacht, dan maakt hij dit rechtstreeks, of via de klachtenfunctionaris, aan deze persoon/instantie bekend. Indien de reactie hierop onbevredigend is of geen reactie binnen een redelijke termijn (zes weken) volgt, dan kan men de volgende stappen nemen.
2. De klager of aangeklaagde die ontevreden is over het optreden van de leidinggevende en/of de klachtenfunctionaris bij de afhandeling van de klacht, kan dit als klacht voorleggen aan de raad van bestuur van Amarijn die hierop binnen zes weken een schriftelijke reactie geeft.
3. Klager of aangeklaagde kunnen een klacht over de rol van de raad van bestuur bij de afhandeling van een klacht voorleggen aan de voorzitter van de raad van toezicht van

Amarijn. Deze reageert binnen de termijn van zes weken schriftelijk op voorgelegde zaak.

4. De klager die van mening is dat de afhandeling van zijn klacht niet heeft plaatsgevonden conform de vereisten van de Wkkgz en/of het klachtenreglement van Amarijn, kan de geschillencommissie vragen om een inhoudelijke toetsing. Het verzoek vindt plaats nadat de klager de zaak eerst bij Amarijn aan de orde heeft gesteld en een schriftelijke reactie van de bestuurder heeft ontvangen of wanneer een reactie van deze binnen een redelijke termijn is uitgebleven.
5. De klachtenfunctionaris die het niet eens is met de reactie van de bestuurder op een klacht over hem kan de zaak ter beoordeling voorleggen aan een daartoe geëigende externe geschillencommissie. Beoordeling door deze commissie is vereist alvorens de raad van bestuur besluit tot maatregelen jegens de klachtenfunctionaris of opzegging van de overeenkomst met deze vanwege onvoldoende functioneren.

#### Artikel 27 Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

1. Evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden binnen één jaar na inwerkingtreding van de klachtenregeling en daarna om de twee jaar. De raad van bestuur hoort in het kader van de evaluatie tenminste de klachtenfunctionaris, de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad.
2. Dit klachtenreglement kan door Amarijn worden gewijzigd of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken op voorstel van belanghebbenden.
3. Alvorens tot vaststelling, wijziging of intrekking van het klachtenreglement te besluiten, vraagt de raad van bestuur van Amarijn om advies van de klachtenfunctionaris, de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad. Daarbij worden de wettelijke bepalingen omtrent het advies-/instemmingsrecht in acht genomen.
4. In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de raad van bestuur van Amarijn; dit na overleg met de klachtenfunctionaris/belanghebbenden die bij de uitvoering van het betreffende onderdeel van de klachtenregeling zijn betrokken.

Aldus vastgesteld op 25 augustus 2025



J. Wielaart  
Voorzitter Raad van Bestuur