

Klachtenregeling cliënten **Stichting Amaliazorg**

Inhoud

Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen	2
Artikel 1	Considerans.....	2
Artikel 2	Begripsomschrijvingen	2
Hoofdstuk 2	Klachttopvang en bemiddeling.....	4
Artikel 3	Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?.....	4
Artikel 4	De medewerker en diens leidinggevende.....	4
Artikel 5	De klachtenfunctionaris.....	5
Artikel 6	De cliëntvertrouwenspersoon Wzd.....	6
Artikel 7	De directeur/bestuurder	7
Artikel 8	Landelijke geschillencommissie zorg	7
Artikel 9	De Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ).....	8
Artikel 10	Archivering en bewaartermijn klachtendossier	8
Artikel 11	Overige klacht- en meldingsmogelijkheden	8
Artikel 12	Kosten.....	9
Artikel 13	Openbaarmaking klachtenregeling.....	9
Artikel 14	Vastelling, evaluatie en wijziging	9
Artikel 15	Datum van inwerkingtreding	9

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Considerans

Deze regeling is gebaseerd op:

- Het model klachtenregeling van Actiz en de Landelijke organisatie Cliëntenraden (LOC)
- De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- De Wet zorg en dwang (Wzd)

Artikel 2 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a.	zorgaanbieder	de stichting Amaliazorg;
b.	directeur/bestuurder	de directeur/bestuurder van Amaliazorg;
c.	cliënt	natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend; <i>opmerking: binnen Amaliazorg wordt een cliënt die op één van de locaties verblijft bewoner genoemd, in dit document wordt met cliënt ook een bewoner bedoeld</i>
d.	vertegenwoordiger	de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt;
e.	klacht	uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, en die mondeling, schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de zorgaanbieder, niet zijnde een Wzd-klacht;
f.	geschil	als klager en zorgaanbieder samen niet tot overeenstemming komen bij de afhandeling van een klacht;
g.	klager	de cliënt, de vertegenwoordiger van de cliënt of de nabestaande van de cliënt die een klacht indient;
h.	centrale cliëntenraad	de cliëntenraad die op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
i.	klachtenfunctionaris	onafhankelijke externe functionaris waar de cliënt terecht kan voor een vertrouwelijk gesprek, daarnaast is hij binnen de organisatie belast met de bemiddeling van klachten van cliënten conform de daarvoor geldende functiebeschrijving. Ondersteunt klager bij het gebruikmaken van de klachtenregeling. Zorgt voor de eerste opvang, doorverwijzing, informatie en advies;
j.	Wzd-klacht	klacht over de uitvoering van de Wet zorg en dwang (Wzd), het gaat daarbij om een klacht over één van de volgende onderwerpen: • oordeel over wilsbekwaamheid; • beslissingen over opname van onvrijwillige zorg in het zorgplan of verlenging van de periode waarin onvrijwillige zorg kan worden toegepast; • besluit over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het

		zorgplan; • besluiten over uitvoering onvrijwillige zorg in onvoorziene omstandigheden; • naleving van de verplichting om het dossier bij te houden voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg; • besluiten over verlof en ontslag; • naleving van verplichtingen door de Wzd-functionaris en besluiten van de Wzd-functionaris.
k.	Wzd-functionaris	een onafhankelijke ter zake deskundige (zoals een arts of gedragsdeskundige) die toezicht houdt op een zorgvuldige toepassing van onvrijwillige zorg en besluiten hierover toetst.
l.	cliëntvertrouwenspersoon Wzd	door het zorgkantoor aangewezen externe partij/persoon die de cliënt terzijde staat bij aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg, met gedwongen opname en verblijf en met het doorlopen van de klachtenprocedure van de Wzd. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd is partijdig, hij staat de cliënt (of diens vertegenwoordiger) bij.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang en bemiddeling

Artikel 3 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande¹ kan zijn/haar ontevredenheid bespreken met: de medewerker over wie hij/zij niet tevreden is, het locatiehoofd van de locatie waar de cliënt zorg ontvangt, de onafhankelijk klachtenfunctionaris en/of de directeur/bestuurder. Nadere informatie over de werkwijze van het bespreken van een klacht met deze verschillende functionarissen is beschreven in de artikelen 4, 5 en 7.
2. Indien het antwoord / de reactie op de klacht onbevredigend is voor de cliënt, kan hij een, al dan niet met ondersteuning van de klachtenfunctionaris, schriftelijke klacht indienen bij de directeur/bestuurder:
 - per mail, via directiesecretariaat@amaliazorg.nl;
 - per brief via het postadres: Postbus 220, 5688 ZL Oirschot.
3. Als klager en zorgaanbieder er samen niet uitkomen, dan is sprake van een geschil. Wanneer sprake is van een geschil kan de keuze worden gemaakt om deze voor te leggen aan de landelijke geschillencommissie Zorg waar Amaliazorg bij is aangesloten. De werkwijze van de landelijke geschillencommissie is beschreven in artikel 8.
4. Voor klachten die betrekking hebben op de Wzd geldt dat de route zoals beschreven in lid 1 en 2 van dit artikel *mag* worden overgeslagen en dat lid 3 niet van toepassing is. De klager heeft voor een Wzd-gerelateerde klacht de volgende extra mogelijkheden om:
 - Advies of hulp te vragen aan de hiervoor door het zorgkantoor aangewezen cliëntvertrouwenspersoon Wzd. Voor nadere informatie over de werkwijze van de cliëntvertrouwenspersoon Wzd wordt verwezen naar artikel 6.
 - De klacht ter beoordeling voor te leggen aan de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Voor nadere informatie over de werkwijze van de KCOZ wordt verwezen naar artikel 9.

Artikel 4 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden is over hem/haar in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling, de klachtenfunctionaris en de cliëntvertrouwenspersoon Wzd bij Wzd-gerelateerde klachten.

¹ Omwille van de leesbaarheid is deze volledige opsomming in de rest van het document weggelaten. Waar cliënt staat kan ook gelezen worden: diens vertegenwoordiger of nabestaande.

3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Het locatiehoofd bemiddelt bij het oplossen van een klacht als de medewerker en cliënt hier niet zelf uitkomen, of als de klacht rechtstreeks bij het locatiehoofd terecht is gekomen. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de cliënt of het locatiehoofd dit niet wenselijk vindt. Lid 1 t/m 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van onvrede door een locatiehoofd.

Artikel 5 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk van Amaliazorg, is onpartijdig en heeft de volgende taken:
 - De klachtenfunctionaris luistert naar het verhaal van de bewoner, beoordeelt of sprake is van een klacht in een aangelegenheid samenhangend met de relatie bewoner / Amaliazorg en verleent daarbij zo nodig ondersteuning, (emotionele) opvang en bijstand. In gevallen dat de bewoner niet in staat is te communiceren over zijn/haar rechten, wensen en belangen kan de klachtenfunctionaris naasten of vertegenwoordiger van de bewoner adviseren ten aanzien van het genoemde en hen zo nodig bijstand verlenen.
 - De klachtenfunctionaris onderzoekt, gericht op oplossingsmogelijkheden, zorgvuldig de klacht en verkent daarvoor met de bewoner en een vertegenwoordiger van de locatie van Amaliazorg de mogelijkheid van bemiddeling. De klachtenfunctionaris past hoor- en wederhoor toe, waarbij het doel niet gericht is op waarheidsvinding, maar op het verkrijgen van een volledig beeld van de klacht.
 - De klachtenfunctionaris bevordert / faciliteert een bevredigende oplossing voor beide partijen met als doel de onvrede weg te nemen.
 - Klachten over de Wzd verwijst de klachtenfunctionaris door naar de onafhankelijk vertrouwenspersoon Wzd.
2. De taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris zijn in een functiebeschrijving vastgelegd.
3. De klachtenfunctionaris handelt overeenkomstig de gedragsregels voor klachtenfunctionarissen (/vertrouwenspersonen) zoals is vastgesteld door ActiZ, LOC, het LSR en de VGN en functieomschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn/haar werkzaamheden in een concreet geval verricht.
4. De zorgorganisatie stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn/haar taak naar behoren te vervullen. Indien de klachtenfunctionaris van mening is dat hij/zij de functie niet naar behoren kan vervullen, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de directeur/bestuurder. Voornoemde onderzoekt de melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

5. Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft.

De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de directeur/bestuurder aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris of de landelijke geschillencommissie zorg.

6. De klachtenfunctionaris is verplicht om informatie die hij/zij in het kader van de uitoefening van de functie verkrijgt en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de Wkkgz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
7. De benoeming van de klachtenfunctionaris geschiedt met instemming van de Centrale Cliëntenraad.
8. De directeur/bestuurder kan op navolgende gronden de klachtenfunctionaris ontheffen van diens taak:
- kennelijke ongeschiktheid voor de taak of andere gewichtige redenen op grond waarvan van de zorgaanbieder niet kan worden gevergd de klachtenfunctionaris in zijn taak te handhaven;
 - op verzoek van de klachtenfunctionaris;
 - op verzoek van de Centrale Cliëntenraad;
 - bij niet naleving van deze regeling, de functieomschrijving en daarbij horende gedragsregels.

Artikel 6 De cliëntvertrouwenspersoon Wzd

1. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd is onafhankelijk van Amaliazorg en wordt aangewezen door het zorgkantoor. Informatie over de bereikbaarheid van de cliëntvertrouwenspersoon Wzd publiceert Amaliazorg op haar website.
2. De taken van de cliëntvertrouwenspersoon Wzd zijn beschreven in de Wzd:
- De cliënt advies en bijstand verlenen in aangelegenheden die samenhangen met:
 - het verlenen van onvrijwillige zorg aan de cliënt;
 - zijn opname en verblijf in een accommodatie;
 - het doorlopen van de klachtenprocedure bij Wzd-gerelateerde klachten, indien de cliënt of diens vertegenwoordiger daarom verzoekt.
 - Signalen over tekortkomingen in de structuur of de uitvoering van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van een cliënt aan de inspectie (IGJ) melden.
 - Advies en bijstand verlenen aan cliënten die vrijwillig in een accommodatie verblijven dan wel ambulante zorg ontvangen.
 - Voorlichting geven aan de cliënten en hun vertegenwoordigers en aan de medewerkers van de zorgaanbieder over de aard en de uitvoering van zijn taken.

3. De zorgorganisatie stelt de cliëntvertrouwenspersoon in staat om zijn / haar werk naar behoren te vervullen.
4. Klachten over de cliëntvertrouwenspersoon Wzd worden behandeld in overleg met de organisatie waar de cliëntvertrouwenspersoon Wzd werkzaam is.

Artikel 7 De directeur/bestuurder

1. Wanneer een klacht schriftelijk is ingediend bij de directeur/bestuurder, dan checkt de directeur / bestuurder of:
 - a. de cliënt op de hoogte is van de klachtenprocedure;
 - b. er voldoende mogelijkheden zijn geweest om de klacht te uiten;
 - c. er contact is geweest met de klachtenfunctionaris;
 - d. er voldoende is gedaan om de klacht intern op te lossen.
2. De directeur/bestuurder kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon Wzd.
3. Wanneer de directeur/bestuurder de klacht zelf in behandeling heeft genomen, doet deze onderzoek naar de inhoud van de klacht en doet hierover een uitspraak naar de klager. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de termijn van zes weken met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Artikel 8 Landelijke geschillencommissie zorg

1. Amaliazorg is aangesloten bij de landelijke geschillencommissie zorg.
2. Het indienen van een geschil bij de landelijke geschillencommissie Zorg kan op initiatief van:
 - a. klager nadat klager eerst heeft geprobeerd om samen met Amaliazorg de klacht op te lossen. Bij voorkeur is hierbij ook de onafhankelijk klachtenfunctionaris geraadpleegd;
 - b. klager zonder dat eerst is geprobeerd om de klacht samen met Amaliazorg op te lossen. De Wkkgz bepaalt dat dit mogelijk is indien van klager 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 de zorgaanbieder indient;
 - c. de directeur/bestuurder van de zorgorganisatie, nadat (minimaal) de stappen zijn doorlopen die zijn beschreven in artikel 3 en 6 en het desondanks niet is gelukt om de klacht naar tevredenheid op te lossen;
 - d. een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd en de instelling de klacht hierover in onvoldoende mate wegneemt;

- e. een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.
3. De geschilleninstantie geeft binnen zes maanden een bindend oordeel over het geschil.
4. Voor actuele informatie over kosten, doorlooptijd van een klachtenprocedure en reglement wordt verwezen naar de website van de geschillencommissie zorg: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl>.

Artikel 9 De Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ)

1. Amaliazorg is via de branchevereniging aangesloten bij de Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ) voor de behandeling van Wzd-gerelateerde klachten.
2. Een cliënt kan een klacht op grond van de Wzd rechtstreeks, zonder tussenkomst van Amaliazorg, indienen bij de KCOZ. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd kan de cliënt hierin desgewenst bijstaan.
3. De KCOZ neemt in beginsel:
 - binnen 2 weken een beslissing bij lopende situaties;
 - binnen 4 weken een beslissing bij afgeronde situaties.
4. Bij onvrede over de beslissing van de KCOZ is het mogelijk om de beslissing binnen zes weken nadat deze aan de klager is meegedeeld voor te leggen aan de rechter.
5. Voor actuele informatie over kosten, doorlooptijd van een klachtenprocedure en reglement wordt verwezen naar de website van KCOZ: <https://www.kcoz.nl>.

Artikel 10 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De zorgorganisatie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een officieel ingediende klacht bij directeur / bestuurder en / of de documenten van een klacht die is ingediend bij de landelijke geschillencommissie zorg of klachtencommissie Wzd in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Bescheiden met betrekking tot een klacht maken geen deel uit van het (medisch) dossier van een cliënt en vallen niet onder de rechten die een cliënt op zijn (medisch) dossier kan uitoefenen. Bescheiden met betrekking tot klachten worden gescheiden van het (medisch)dossier bewaard in de systemen.

Artikel 11 Overige klacht- en meldingsmogelijkheden

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

Artikel 12 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten worden door zorgaanbieder geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 13 Openbaarmaking klachtenregeling

1. Amaliazorg maakt deze regeling en de bereikbaarheid van de klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon Wzd bekend via algemene kanalen (Informatiemap, website www.amaliazorg.nl).

Artikel 14 Vastelling, evaluatie en wijziging

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directeur / bestuurder
2. De directeur/bestuurder evalueert deze klachtenregeling iedere drie jaar, of zoveel als verder nodig is.
3. De directeur/bestuurder betreft bij iedere evaluatie, de klachtenfunctionaris en de cliëntenraad.
4. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directeur/bestuurder conform artikel 8 lid 1 Wmcz 2018 ter instemming voor aan de cliëntenraad.

Artikel 15 Datum van inwerkingtreding

1. Deze versie van het klachtenreglement treedt in werking op 21-07-2026.