

Klachtenregeling Naerebout Combinatie Zorgtoewijzing

**Aanmeldteam; Zorgtoewijzing ondersteuningsaanvragen voor Schoon en
Leefbaar Huis en Zinnvolle Dagbesteding Naerebout Combinatie,
Wmo Vlissingen**

Documentstatus				
	<i>Status</i>	<i>Auteur</i>	<i>Datum</i>	<i>Versie</i>
	Concept 1	Esther Hanse	16-05-2022	1
Afspraken klachtenfunctionaris WVO Zorg is eerste aanspreekpunt bij klachten	Concept 2	Esther Hanse	08-06-2022	2
Definitieve versie	Definitief	Esther Hanse	24-06-2022	3
Huisstijl toegevoegd en tekst aangepast aan veranderde organisatie (o.a. Aanmeldteam en fusie Amarijn). Opnieuw getekend.	Definitief	Paulien van Nijf-Westerhout en Corné van de Gruiter	27-03-2026	4

Inhoud

Inleiding	4
Algemeen	6
Artikel 1 Begripsbepaling	6
Artikel 2 Doelstellingen klachtenregeling.....	7
Artikel 3 Uitgangspunten klachtenregeling.....	7
Artikel 4 Bekendmaking en facilitering klachtenregeling.....	8
Artikel 5 Klachtrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid)	8
Artikel 6 besluit tot het indienen of intrekken van een klacht	9
Artikel 7 Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling.....	9
Artikel 8 Geheimhouding en privacy	9
Artikel 9 Registratie klachten; bewaring klachtendossiers.....	10
Artikel 10 Kosten klachtafhandeling Naerebout Combinatie	10
Omgang met klachten medewerkers	10
Artikel 11 Rol en bijdrage medewerker/aangeklaagde bij klacht over hem	10
Artikel 12 Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht	11
Opvang en bemiddeling bij klachten; rol klachtenfunctionaris	12
Artikel 13 Positie en waarborg onafhankelijkheid	12
Artikel 14 Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris	12
Artikel 15 Bevoegdheden klachtenfunctionaris	13
Artikel 16 Nadere uitwerking functie	13
Beoordeling van een klacht	13
Artikel 17 Klachtencommissie Emergis.....	13
Artikel 18 Bevoegdheden Raden van Bestuur Naerebout Combinatie	14
Bijdrage aan kwaliteitsverbetering – leren van klachten	14

Artikel 19 Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties.....	14
Artikel 20 Klachtenrapportages en vervolg daarop	15
Slotbepalingen	15
Artikel 21 Omgang met onvrede over afhandeling klacht	15
Artikel 22 Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling.....	16

Inleiding

In deze klachtenregeling kunt u lezen hoe de Naerebout Combinatie omgaat met klachten over het Aanmeldteam en het Expertteam binnen de Naerebout Combinatie Zorgtoewijzing.

De Naerebout Combinatie is een samenwerkingsverband van Amarijn en Emergis, voor het verstrekken van alle diensten binnen de Wmo aanvullende zorg in de gemeente Vlissingen. Als cliënten gebruik willen maken van de diensten van de Naerebout Combinatie voor aanvullende zorg in de vorm van een algemene voorziening uit de Wmo Vlissingen, kunnen zij zich wenden tot het Aanmeldteam: het aanmeldpunt voor aanvragen voor ondersteuning bij een schoon en leefbaar huis of zinvolle dagbesteding. Het Aanmeldteam bestaat uit medewerkers van Amarijn. Het Aanmeldteam zet de zorgaanvraag door naar de betreffende hoofd- of onderaannemer. Complexe aanvragen die niet door het Aanmeldteam kunnen worden afgehandeld, worden doorgezet naar het Expertteam.

Het Aanmeldteam en het Expertteam vormen samen de Naerebout Zorgtoewijzing. Cliënten zullen over het algemeen vooral contact hebben met medewerkers van het Aanmeldteam. De voorliggende klachtenprocedure geldt voor de gehele zorgtoewijzing van de producten Schoon en Leefbaar Huis en Zinvolle Dagbesteding. Aanvragen voor aanvullende zorg in de vorm van een maatwerkvoorziening (begeleiding) vallen niet onder deze klachtenprocedure Naerebout Zorgtoewijzing. Daarvoor geldt de klachtenprocedure van de gemeente Vlissingen.

Het kan voorkomen dat de dienstverlening van Naerebout Zorgtoewijzing 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 coördinator Naerebout Combinatie. Als deze gesprekken niet leiden tot het gewenste resultaat kan een klacht worden ingediend. Deze klacht wordt in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris van Amarijn¹. De klachtenfunctionaris kan een bemiddelende rol spelen bij het zoeken naar een oplossing en kan, indien gewenst, ondersteuning bieden bij de afhandeling.

Als een klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klachtenfunctionaris klager doorverwijzen naar de externe klachtencommissie van Emergis. Deze beoordeelt de klacht op gegrondheid en komt met een advies aan de Raden van Bestuur van de Naerebout Combinatie.

Klachten over de uitkomst van de zorgtoewijzing worden doorverwezen naar de Gemeentelijke Toegang van de gemeente Vlissingen.

¹ De klachtenfunctionaris van Amarijn zorgt in eerste instantie voor de klachtopvang en bemiddeling. Indien de klachtenfunctionaris van Amarijn hiertoe niet in staat is, om welke redenen dan ook, wordt de klacht in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris van Emergis.

De klachtenregeling is globaal gebaseerd op de modelklachtenregeling van KCOZ, maar voldoet niet strikt aan de Wkkgz. Klachten over de zorg- en dienstverlening van de afzonderlijke organisaties, worden conform de Wkkgz-klachtenprocedure van de betrokken organisatie afgehandeld.

Algemeen

Artikel 1 Begripsbepaling

1. Naerebout Combinatie: Samenwerkingsverband van Amarijn en Emergis ten behoeve van de uitvoering van de aanvullende zorg in de vorm van een algemene voorziening en aanvullende zorg in de vorm van een maatwerkvoorziening, vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) in Vlissingen.
2. Het Aanmeldteam en het Expertteam, samen de Naerebout Zorgtoewijzing. Deze is organisatorisch ondergebracht bij stichting Amarijn; en wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door de Raden van Bestuur van Amarijn en Emergis.
3. Medewerker: een bij of voor de Naerebout Zorgtoewijzing werkzame persoon. Dit betreft zowel personen met een vast dienstverband als tijdelijk of op contract- of consultbasis in het kader van de zorg ingeroepen personen.
4. Cliënt: natuurlijk persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de Naerebout Zorgtoewijzing.
5. Naaste: natuurlijk persoon in de omgeving van de cliënt die optreedt als diens (informele) vertegenwoordiger en/of mantelzorger.
6. Klacht: een uiting van onvrede over een gedraging van de Naerebout Zorgtoewijzing en/of de voor deze diensten 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.
7. Klager: degene die een klacht indient. Dit kan zijn: de cliënt zelf, diens wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger of diens zaakwaarnemer.
8. Aangeklaagde: degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.
9. Klachtenfunctionaris: degene die door de Naerebout Combinatie is aangewezen om vanuit een onafhankelijke positie klager te adviseren en bij te staan bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie met de aangeklaagde en degene die klagers voorziet van informatie, advies en bijstand teneinde de (interne en externe) klacht in te kunnen dienen.
10. Klachtafhandeling: de handelingen, procedures en/of instanties die betrekking hebben op de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten, hun vertegenwoordigers en (in geval van overlijden) hun nabestaanden.
11. Klachtopvang: het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de klachtafhandeling.
12. Klachtbemiddeling: de begeleiding door de klachtenfunctionaris (of een andere bemiddelaar) van klager en aangeklaagde bij het zoeken naar een acceptabele oplossing van de klacht.

13. Klachtbehandeling: het onderzoeken en beoordelen van de klacht door de Raden van Bestuur van de Naerebout Combinatie resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
14. Afsluitbericht: een schriftelijke mededeling aan klager en aangeklaagde waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht via deze klachtenregeling heeft geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.
15. Maatschappelijke ondersteuning: maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo).
16. Hij/zij: in deze regeling wordt de hij-vorm gebruikt. Waar 'hij' staat, kan ook 'zij' worden gelezen.

Artikel 2 Doelstellingen klachtenregeling

1. De klachtenregeling van de Naerebout Zorgtoewijzing 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 de Naerebout Zorgtoewijzing;
 - d. een bijdrage te leveren aan de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening door de Naerebout Zorgtoewijzing.

Artikel 3 Uitgangspunten klachtenregeling

1. De klachtenregeling van de Naerebout Zorgtoewijzing 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 cliënt/naaste en medewerker/leidinggevende te bespreken en zo mogelijk op te lossen;
 - c. een onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling bij de 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 cliënt;
 - f. het respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van de Naerebout Zorgtoewijzing en de aan haar verbonden medewerkers;
 - g. het respecteren van de privacy van cliënt, klager, aangeklaagde, de Naerebout Zorgtoewijzing en anderen bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de

wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de cliënt (en diens naaste) conform de wet en conform dit reglement.

Toegang tot en organisatie van de klachtenregeling

Artikel 4 Bekendmaking en facilitering klachtenregeling

1. De Naerebout Combinatie draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten, naasten, verwijzers, partners in ketenzorg en andere betrokkenen.
2. De Naerebout Combinatie rust medewerkers en leidinggevenden zodanig toe dat zij bekend zijn met de klachtenregeling voor cliënten en naasten over de Naerebout Zorgtoewijzing en ingeval van onvrede cliënten en naasten kunnen wijzen op de mogelijkheid om de diensten van de klachtenfunctionaris in te roepen.
3. De Naerebout Combinatie voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed doen functioneren van de klachtenregeling.

Artikel 5 Klachtrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid)

1. De cliënt heeft het recht een klacht in te dienen over gedragingen van de Naerebout Zorgtoewijzing en de voor hen werkzame personen jegens hemzelf.
2. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van een overleden cliënt. Een naaste van de cliënt kan tevens een klacht indienen over een gedraging jegens hemzelf.
3. Bij de indiening (en verdere afhandeling van de klacht) kan de cliënt zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
4. Wanneer bij een (meerderjarige) cliënt sprake is van een door de rechter aangewezen wettelijk vertegenwoordiger (mentor, curator) is deze gerechtigd om voor de cliënt 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 Naerebout Zorgtoewijzing (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. Voor het indienen van een klacht bij de Naerebout Zorgtoewijzing 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, waar en in welke vorm hij zijn klacht in de eerste instantie indient. De verdere route voor afhandeling van de klacht wordt in overleg met de klager bepaald, in samenhang met de doelen en wensen van de klager en 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 iemand anders.
3. 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

Artikel 7 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 de Naerebout Zorgtoewijzing 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 ten hoogste vier weken mits de klager en aangeklaagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.
3. Bij afsluiting van de klachtafhandeling ontvangen klager en aangeklaagde, zowel bij mondeling als schriftelijk ingediende klachten, een schriftelijk afsluitbericht. Het afsluitbericht bevat in elk geval informatie over de uitkomsten van de klachtafhandeling, eventuele overeengekomen afspraken tussen klager en aangeklaagde/de Naerebout Zorgtoewijzing en welke maatregelen naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd. Bij ontevredenheid over de uitkomst, informeert de klachtenfunctionaris klager over een mogelijk vervolgtraject

Artikel 8 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 (conflict van plichten).
3. De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris blijft ook na beëindiging van zijn functie van kracht.

Artikel 9 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 vijf jaar na afsluiting van de afhandeling van de klachten bewaard. Na afloop van de bewaartermijn worden alle persoonsgegevens vernietigd.
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 worden wel in het cliëntendossier vastgelegd.

Artikel 10 Kosten klachtafhandeling Naerebout Combinatie

1. Voor de behandeling van een klacht door de klachtenfunctionaris en/of een door de Naerebout Combinatie ingeschakelde onafhankelijke deskundige worden aan de klager en de aangeklaagde geen kosten in rekening gebracht.
2. 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 medewerkers

Artikel 11 Rol en bijdrage medewerker/aangeklaagde bij klacht over hem

1. Een medewerker over wie 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 de Naerebout Zorgtoewijzing een beroep doen op advies of bijstand van zijn leidinggevende of de vertrouwenspersoon medewerkers (van Amarijn) bij de afhandeling van de klacht over hem.
4. Een medewerker van de Naerebout Zorgtoewijzing over wie een klacht is ingediend, 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 medewerker stelt zijn leidinggevende (indien gewenst en zo mogelijk anoniem) op de hoogte van de klacht en van zijn acties ter verdere afhandeling daarvan. Als dat voor een goede bespreking van de klacht bevorderlijk is, betreft de medewerker (aangeklaagde) bij de verdere klachtafhandeling direct of indirect een leidinggevende, als cliënt (klager) hier toestemming voor geeft.
6. Indien een gesprek tussen de medewerker en de klager niet direct tot een oplossing leidt, wijst de medewerker de klager op de mogelijkheid om de onafhankelijke klachtenfunctionaris in te schakelen.

Artikel 12 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 kennis neemt, of de bijstand aan zowel klager als aangeklaagde voldoende is geregeld. Indien nodig vraagt de leidinggevende de klachtenfunctionaris om advies, waarbij de regie over het daadwerkelijk inschakelen van de klachtenfunctionaris bij de cliënt blijft.
5. Als de klacht gepaard gaat met een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie en/of een verzoek om financiële schadevergoeding, volgt de leidinggevende altijd de daarvoor wettelijke procedures. Dit geldt ook bij klachten over een situatie die bij het voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de cliënt en/of medewerker of 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. De leidinggevende wijst de cliënt daarbij op de mogelijkheid om, onafhankelijk van deze procedures, de klachtenfunctionaris te benaderen voor ondersteuning of informatie over het klachtrecht.

Opvang en bemiddeling bij klachten; rol klachtenfunctionaris

Artikel 13 Positie en waarborg onafhankelijkheid

1. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, aangeklaagde, de Naerebout Zorgtoewijzing en de Naerebout Combinatie. Hij bepaalt, binnen de algemene kaders van beroepsprofiel, functiebeschrijving en -protocol, zelf zijn handelswijze bij de afhandeling van een specifieke klacht.
2. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere functies als dat kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om onafhankelijk en neutraal te kunnen functioneren.
3. 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.
4. 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 de Naerebout Combinatie en voor de klachtenfunctionaris.

Artikel 14 Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris van Naerebout Combinatie 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 op basis van neutraliteit en meerzijdige partijdigheid;
 - 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 Naerebout Combinatie.

2. De klachtenfunctionaris neemt bij ernstige en spoedeisende klachten zo spoedig mogelijk contact op met de raad van bestuur Amarijn 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 15 Bevoegdheden klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:
 - a. het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na schriftelijke toestemming van de cliënt en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen;
 - b. het uitnodigen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken;
 - c. 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;
 - d. het gevraagd en ongevraagd adviseren van de Raad van Bestuur over de kwaliteit van de zorg en de klachtbehandeling binnen de organisatie, gebaseerd op de analyse van klachten.

Artikel 16 Nadere uitwerking functie

1. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris zijn nader uitgewerkt in de vastgestelde taak/functieomschrijving van de klachtenfunctionaris van Amarijn.
2. Voor de klachtenfunctionaris Naerebout Combinatie geldt de functiebeschrijving klachtenfunctionaris zoals deze is vastgesteld door Amarijn.

Beoordeling van een klacht

Artikel 17 Klachtencommissie Emergis

1. Als de klacht niet tot tevredenheid van klager kan worden opgelost, met tussenkomst van de klachtenfunctionaris, kan klager de klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie van Emergis.

2. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris verwijst de klachtencommissie de cliënt naar de klachtenfunctionaris om de mogelijkheden van informele klachtoplossing en bemiddeling te verkennen.
3. De klachtencommissie kan een klacht niet ontvankelijk verklaren. Dit gebeurt als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld;
 - b. een gelijke klacht nog in bemiddeling is bij de klachtenfunctionaris;
 - 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.
4. Indien de klachtencommissie een klacht niet ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en aangeklaagde.

Artikel 18 Bevoegdheden Raden van Bestuur Naerebout Combinatie

1. Als de klachtencommissie cliënten en familie van Emergis is ingeschakeld, brengt deze commissie een advies uit aan de raden van bestuur van de Naerebout Combinatie, zodat zij een uiteindelijk oordeel over de klacht kunnen geven.
2. De klachtenfunctionaris informeert klager over deze externe klachtenprocedure.

Bijdrage aan kwaliteitsverbetering – leren van klachten

Artikel 19 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 Naerebout Combinatie/de Naerebout Zorgtoewijzing om passende maatregelen te treffen.
2. Onder de in artikel 19.1 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. een klacht die vergezeld gaat van een verzoek tot schadevergoeding.

3. Indien bij de afhandeling van de klacht niet is gebleken dat de direct betrokken of verantwoordelijke binnen een redelijke termijn passende maatregelen heeft genomen, vindt melding aan de raad van bestuur van Amarijn/raden van bestuur Naerebout Combinatie plaats met het verzoek aan deze om tot passende maatregelen over te gaan.
4. Wanneer een betrokkene bij een klacht (afhandeling) kennis neemt 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 20 Klachtenrapportages en vervolg daarop

1. De klachtenfunctionaris stelt minimaal één keer per kalenderjaar, op basis van geregistreeerde klachten, een geanonimiseerde klachtenrapportage op.
2. De leidinggevenden bespreken de rapportage binnen hun eigen eenheid.
3. In de kwartaalmonitoring van de Naerebout Combinatie wordt verantwoording afgelegd over het kwaliteitsbeleid, waaronder het klachtenmanagement.

Slotbepalingen

Artikel 21 Omgang met onvrede over afhandeling klacht

1. Indien de klager, de aangeklaagde of een andere bij de afhandeling van de klacht betrokkene ontevreden is over de handelswijze van degene die zorg draagt voor afhandeling van de klacht, dan maakt hij dit rechtstreeks 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 in lid 2 genoemde stap nemen.
2. De klager of aangeklaagde die ontevreden is over het optreden van de klachtenfunctionaris bij de afhandeling van de klacht, kan dit als klacht voorleggen aan de klachtencommissie Emergis die hierop binnen zes weken een reactie geeft.

Artikel 22 Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

1. Dit klachtenreglement kan door Naerebout Combinatie worden gewijzigd of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken op voorstel van belanghebbenden.
2. Alvorens tot vaststelling, wijziging of intrekking van het klachtenreglement te besluiten, vragen de raden van bestuur van Naerebout Combinatie om advies van de klachtenfunctionaris.
3. In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslissen de raden van bestuur van Naerebout Combinatie; dit na overleg met de klachtenfunctionaris/ belanghebbenden die bij de uitvoering van het betreffende onderdeel van de klachtenregeling zijn betrokken

Aldus vastgesteld op

Naam: R.W. Leijnse

Functie: Raad van Bestuur Amarijn

Handtekening:


13/7/2026

Naam: M. Nollen

Functie: Directeur Emergis

Handtekening:



23 juli 2026