



KLACHTENREGELING

Procedures en werkwijzen

Voor klachten uitgezonderd WZD-klachten.

Klachtenregeling volgens modelregeling Wkkgz van Actiz/LOC

Uitgifte datum: 02-02-2026
Documentnr.: P&W 003
Revisie datum: 02-02-2030
Versie: 5.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
- a. zorgaanbieder : zorginstelling Delphinium
 - b. directie : de directie van de zorgaanbieder
 - c. Klachtencommissie onvrijwillige zorg : (KCOZ) de door Actiz landelijk ingestelde klachtencommissie ten behoeve van de afhandeling van klachten zoals beschreven in art. 55 WZD.
 - d. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
 - e. klacht: uiting van onvrede over een handeling of het nalaten daarvan, die géén betrekking heeft op onvrijwillige zorg die op basis van de Wet zorg en dwang wordt verleend, 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 of (tot 01.07.2020) een Bopz-klacht, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
 - f. WZD-klacht : klacht over een onderwerp zoals beschreven in art. 55 WZD. Er is sprake van een WZD-klacht indien een klacht betrekking heeft op:
 - a. de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van een beslissing die hem betreft;
 - b. het opnemen van onvrijwillige zorg in het zorgplan;
 - c. het uitvoeren van onvrijwillige zorg zoals opgenomen in het zorgplan;
 - d. onvrijwillige zorg in onvoorziene situaties;
 - e. het bijhouden van een dossier, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
 - f. verlof of ontslag;
 - g. de nakoming van een verplichting of de beslissing van een WZD-functionaris;

g.	klager	:	degene die een klacht indient;
h.	aangeklaagde	:	degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
i.	WZD-functionaris	:	de ter zake kundige arts of gezondheidspsycholoog die door de zorgaanbieder is aangewezen om toe te zien op de inzet van de minst ingrijpende vorm van onvrijwillige zorg en de mogelijke afbouw ervan en die verantwoordelijk is voor de algemene gang van zaken op het terrein van het verlenen van onvrijwillige zorg;
j.	inspecteur	:	de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
k.	cliëntenraad	:	de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
l.	klachtenfunctionaris	:	degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
m.	zorg	:	zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet 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 een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

Artikel 2.

Binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt is één cliëntenraad gevormd. In deze regeling wordt voor 'cliëntenraad' gelezen: de cliëntenraad van onze organisatie.

Hoofdstuk 2 Klachttopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris.

2. Een klacht kan worden ingediend bij de Directie. Indien blijkt dat er sprake is van een WZD-klacht die betrekking heeft op het verlenen van onvrijwillige zorg dan wordt de klacht voor behandeling doorverwezen naar de Landelijke klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ).

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem 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 en de klachtenfunctionaris.
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. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De klachtenfunctionaris is een onafhankelijke functionaris binnen onze organisatie die cliënten en hun vertegenwoordigers ondersteunt bij onvrede en klachten. De functionaris luistert naar klachten, adviseert over vervolgstappen, ondersteunt bij het formuleren van klachten, bemiddelt waar mogelijk en draagt bij aan kwaliteitsverbetering. De klachtenfunctionaris registreert en rapporteert zijn werkzaamheden periodiek aan de directie en handelt volgens de Wkkgz, het beroepsprofiel van de VKiG en deze functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Directie. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de directie. De Directie onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, 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 Directie aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling, procedure bij de Directie

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Directie.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de Directie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Directie de klacht niet in behandeling. De Directie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6 Bevoegdheid van de Directie

1. De Directie beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De Directie is niet bevoegd om klachten te behandelen over onderwerpen die in artikel 55 WZD genoemd worden. Deze klachten stuurt de Directie ter behandeling door aan de Klachtencommissie onvrijwillige zorg.
3. Indien de Directie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Directie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Directie verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Directie 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.
2. Indien de Directie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De Directie neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de

klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Directie de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Directie het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de Directie te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de Directie

1. De Directie beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Directie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Directie meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Directie.
2. Indien de Directie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Directie dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Directie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Directie verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Directie bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Directie zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. De Directie vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Directie vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de Directie contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Directie spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke

- zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 12 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie, tenzij het een WZD-klacht betreft.
3. Nadat de klachtencommissie onvrijwillige zorg een beslissing heeft genomen op een WZD-klacht of indien de klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen over een WZD-klacht, kan de cliënt, de vertegenwoordiger, de zorgaanbieder, degene op wie de klacht betrekking heeft of een nabestaande van de cliënt een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht.

Artikel 13 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. De persoonlijke levenssfeer van alle betrokkenen bij de klacht wordt zoveel als mogelijk beschermd.

Artikel 14 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 16 Kosten

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

Artikel 17 Jaarverslag en reglement

1. De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Directie. Daarin beschrijft de klachtenfunctionaris het aantal en de aard van de door de klachtenfunctionaris behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.

Artikel 18 Openbaarmaking klachtenregeling

De Directie brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun

desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 19 Evaluatie

1. De Directie evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Directie dit wenselijk vindt.
2. De Directie betreft bij iedere evaluatie ten minste, de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Directie.

Artikel 21 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Directie.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 38 De klachtenregeling treedt in werking op 2-2-2026