

REGELING
KLACHTEN- EN GESCHILLENBEHANDELING
CLIËNTEN HELIOMARE ZORG

Deze regeling is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
En betreft de zorg, behandeling of diensten vallend onder de Zorgverzekeringswet (Zvw), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Wet langdurige zorg (Wlz) en de Jeugdwet

Versie: 1-1-2024

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Wat is een klacht?	3
Wie kunnen een klacht indienen?	3
Doel van de regeling klachten- en geschillenbehandeling cliënten Heliomare Zorg	3
Wet- en regelgeving rondom klachten.....	3
De verschillende routes om een klacht te behandelen.....	4
Route 1: Interne klachtbehandeling.....	4
Contactgegevens klachtenfunctionaris	5
Route 2: Onafhankelijke klachtencommissie.....	5
Contactgegevens onafhankelijke klachtencommissie	6
Route 3: Onafhankelijke geschillencommissie	7
Contactgegevens geschillencommissie	7
Overige mogelijkheden behandeling klacht	7
Borging monitoring klachten naar de organisatie	7
Informatie over de regeling Klachten- en Geschillenbehandeling Cliënten	8
Bijlage 1: Visuele weergave routes voor de behandeling van klachten en geschillen	9



Inleiding

Ondanks dat we bij Heliomare ons best doen om zo goed mogelijke zorg te leveren en aan te sluiten bij de behoeften van onze cliënten, kan het gebeuren dat een cliënt, zijn of haar ouders/familie/nabestaanden of wettelijk vertegenwoordiger(s) ergens niet tevreden over is of zijn. Deze onvrede mag en kan gedeeld worden in de vorm van een klacht. Binnen Heliomare zien we klachten als een kans om te horen wat er speelt. Hiervan willen we leren. Dit hoort volgens ons bij goede zorg leveren.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede en kan gaan over de zorg die een cliënt ontvangt, communicatie, bejegening, facilitaire, organisatorische of financiële zaken. Het indienen van een klacht gebeurt om verschillende redenen. Bijvoorbeeld om erkenning te krijgen voor onvrede, de relatie met een behandelaar te herstellen of een behandeling af te dwingen. Of om een einde te maken aan een ongewenste situatie, een schadevergoeding te ontvangen of de persoon tegen wie de klacht is gericht te veroordelen.

Wie kunnen een klacht indienen?

Cliënten en bezoekers kunnen een klacht indienen. Klachten over de directe zorg die een cliënt ontvangt, kunnen alleen ingediend worden door de cliënt zelf, zijn of haar naasten, nabestaanden, wettelijk vertegenwoordiger(s) of andere personen die de cliënt daartoe gemachtigd heeft (hierna genoemd: klachthebbers).¹ Indien de klacht niet door de cliënt zelf wordt ingediend, zal de klachthebbende gevraagd worden aan te tonen dat hij/zij bevoegd is een klacht in te dienen namens de cliënt.

Doel van de regeling klachten- en geschillenbehandeling cliënten Heliomare Zorg

Ongenoegen en onvrede mag en kan altijd geuit worden binnen Heliomare. Heliomare tracht te zorgen voor een effectieve, laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten. Snelle afhandeling blijkt het meest effectief voor alle betrokkenen. In deze regeling staat beschreven waar en hoe klachthebbers hun klacht kunnen uiten en welke stappen er gezet kunnen worden om te komen tot een oplossing van de klacht. Bij de behandeling van de klacht wordt ernaar gestreefd een bevredigende oplossing te vinden voor de klachthebbende en de zorgaanbieder. Daarnaast willen we leren van de klachten om zo de kwaliteit van de zorg en diensten te kunnen verbeteren.

Wet- en regelgeving rondom klachten

Deze regeling en de daarin beschreven werkwijze zijn gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Het betreft de zorg, behandeling en diensten vallend onder de Zorgverzekeringswet (Zvw), de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), voor

¹ Voor kinderen jonger dan 12 jaar dient de klacht ingediend te worden door de ouders. Tussen 12 en 16 jaar dient dit in samenspraak te geschieden. Vanaf 16 jaar is het kind zelf bevoegd om een klacht in te dienen.

zover het de ambulante zorg betreft die Heliomare levert), Wet langdurige zorg (Wlz) en de Jeugdwet.

De verschillende routes om een klacht te behandelen

Het uitgangspunt van de Wkkgz is dat zorgaanbieders klachten zoveel mogelijk zelf binnen de instelling afhandelen. De klachtenfunctionaris van Heliomare speelt hierbij een belangrijke rol. De klachtenfunctionaris kan helpen om klachten zoveel mogelijk binnen de organisatie op te lossen. Mocht het niet lukken om de klacht binnen Heliomare op te lossen, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie. Indien een klacht niet door het bespreken binnen Heliomare en ook niet door het voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie naar bevrediging wordt opgelost, dan kan de klachthebbende de klacht voorleggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie voor de Zorg (indien het een klacht betreft die specifiek betrekking heeft op de aan een cliënt geleverde zorg). De verschillende routes worden hierna uitgebreider beschreven en zijn visueel weergegeven in bijlage 1.

Route 1: Interne klachtbehandeling

Stap 1: Gesprek met betrokken medewerker(s)

De eerste stap bij ontevredenheid is een gesprek aangaan met de betrokken medewerker(s). Doel hiervan is om samen naar een oplossing te zoeken. Eventueel kan de leidinggevende van de afdeling en/of de eindverantwoordelijke van de zorg (meestal de (revalidatie)arts) bij de behandeling van de klacht betrokken worden. Komt men er samen niet uit of wil de klachthebbende niet in gesprek gaan met de betrokken medewerker, manager en/of medisch eindverantwoordelijke zonder ondersteuning van de klachtenfunctionaris, dan kan stap 2 worden gezet.

Stap 2: De klachtenfunctionaris

Een klachtenfunctionaris is een onafhankelijke en onpartijdige functionaris die ondersteuning kan geven bij klachten en de afhandeling hiervan. De klachtenfunctionaris ondersteunt de klachthebbende in het proces van klachtenafhandeling. Doel is effectieve klachtenbemiddeling en klachtafhandeling voor de betrokken partijen. De klachtenfunctionaris is in dienst van Heliomare. De Raad van Bestuur garandeert de onafhankelijke uitoefening van de functie van de klachtenfunctionaris.

Klachten kunnen bij de klachtenfunctionaris gemeld worden via het klachtenformulier op de website of op papier, per mail, brief of telefoon of via de Raad van Bestuur of andere afdelingen van Heliomare. Na binnenkomst van de klacht, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de klager, bij voorkeur binnen een week. Ontvangst van de klacht wordt daarbij bevestigd aan de klachthebbende en er wordt een voorstel gedaan voor (telefonisch) overleg ter verduidelijking van de klacht en het bespreken van eventuele vervolgstappen (tenzij klachthebbende op het klachtenformulier heeft aangegeven dat de klacht alleen

geregistreerd hoeft te worden en hij/zij verder niet in gesprek wil gaan). De klachtenfunctionaris bemiddelt bij het tot stand komen van een gesprek tussen klachthebbende en betrokken medewerker(s). Doel hiervan is naar een oplossing te zoeken. De klachtenfunctionaris heeft bij een bemiddelingsgesprek de rol van bemiddelaar. De klachtenfunctionaris zal niet namens de klachthebbende of medewerker(s) spreken en kan geen uitspraak doen over de gegrondheid van een klacht. Indien de klacht een (mogelijke) claim bevat, kan Heliomare deze voorleggen bij de (aansprakelijkheids)verzekeraar.

In de Wkkgz is vastgelegd dat Heliomare binnen zes weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke reactie aan de klachthebbende moet sturen. In deze reactie is met redenen aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er zijn genomen over en naar aanleiding van de klacht en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Als meer tijd nodig is voor een zorgvuldig onderzoek, dan kan Heliomare de termijn van zes weken eenmalig verlengen met vier weken. De klachthebbende krijgt hiervan dan zo snel mogelijk schriftelijk bericht. De termijn van zes weken gaat in op het moment dat de klachthebbende de klacht schriftelijk heeft ingediend. Dit geldt ook voor klachten die worden ingediend bij de Klachtencommissie (zie route 2).

Als een oplossing niet wordt bereikt bij de interne klachtbehandeling, dan kan route 2 worden gevolgd.

Contactgegevens klachtenfunctionaris

E-mail: klachtencliënten@heliomare.nl

Post: Heliomare, t.a.v. de klachtenfunctionaris, Antwoordnummer 725, 1940 WD Wijk aan Zee. (Geen postzegel nodig)

Route 2: Onafhankelijke klachtencommissie

Stap 1: Behandeling klacht door onafhankelijke klachtencommissie

Om klachthebbenden volledig tegemoet te komen, is Heliomare aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie waar klachten kunnen worden voorgelegd. De klachtencommissie heeft, net als de klachtenfunctionaris, het doel om klachten op een laagdrempelige en effectieve manier te behandelen en naar tevredenheid af te handelen. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger. Om de onafhankelijkheid te waarborgen, nemen in de zittingscommissie geen (huidige) medewerkers van Heliomare zitting in de klachtencommissie.

Klachten kunnen schriftelijk gemeld worden bij de klachtencommissie. De klachtencommissie zal de klachthebbende eerst vragen of is geprobeerd de klacht zelf, of met ondersteuning van de klachtenfunctionaris, op te lossen binnen Heliomare. Als dit niet is geprobeerd, dan

zal de klachtencommissie dit aan de klachthebbende adviseren. Na het bekijken van de schriftelijk ingediende klacht, kan de zittingscommissie besluiten een hoorzitting te houden om de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. De klachtencommissie kan geen schadevergoeding toekennen.

Medewerkers van Heliomare tegen wie een klacht is gericht, zijn verplicht hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevraagd kan worden. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan is daarvoor de schriftelijke toestemming van de cliënt of diens gemachtigde nodig. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de betrokken Raad van Bestuur van Heliomare, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van Heliomare. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht onafhankelijk advies uit over de beoordeling van de klacht.

Stap 2: Delen standpunt van Raad van Bestuur Heliomare naar aanleiding van advies onafhankelijke klachtencommissie

De Raad van Bestuur deelt de klager en de klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij het advies van de klachtencommissie deelt, of hij naar aanleiding hiervan maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Bij afwijking van deze termijn, doet de Raad van Bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen de Raad van Bestuur zijn standpunt bekend zal maken.

Het complete reglement van de klachtencommissie is op te vragen bij de klachtenfunctionaris (zie route 1 voor de contactgegevens) of de onafhankelijke klachtencommissie.

Contactgegevens onafhankelijke klachtencommissie

Facit Klachtencommissie

Bezoekadres: Parlevinkerstraat 25, 1951 AR Velsen Noord

Postadres: Postbus 2, 1950 AA Velsen-Noord

Klachten bestemd voor de onafhankelijke klachtencommissie kunnen op de volgende manieren ingediend worden:

- Uploaden via: [Upload Facit Klachtencommissie](#) (voorkeur)
- Mailen naar: klachtencommissie@facit.nl

Route 3: Onafhankelijke geschillencommissie

Heliomare is aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie. Dit is verplicht vanuit de Wkkgz. De geschillencommissie Zorg waarbij Heliomare is aangesloten, is erkend door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

De onafhankelijke geschillencommissie voert zijn taak uit door een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen de betrokken partijen te bevorderen. De Geschilleninstantie voor zorg is bevoegd om over alle soorten klachten te oordelen en geschillen over zaak- en/of personenschade tot in ieder geval € 25.000 te beslechten. De geschillencommissie komt binnen zes maanden tot een uitspraak. Zij rapporteert schriftelijk naar de Raad van Bestuur en de klachthebbende.

Contactgegevens geschillencommissie

Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag

Postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

T: 070 – 310 53 80

Website: www.degeschillencommissiezorg.nl

Overige mogelijkheden behandeling klacht

Wanneer de klachthebbende recht denkt te hebben op een schadevergoeding van meer van € 25.000 en het niet gelukt is de klacht binnen Heliomare op te lossen, dan kan de klachthebbende de klacht voorleggen bij de rechter. Hier zitten kosten aan verbonden.

Indien de klacht betrekking heeft op handelen van een specifieke zorgverlener die is opgenomen in het BIG-register en het niet gelukt is de klacht binnen Heliomare en/of met hulp van de klachtencommissie op te lossen, dan kan de klacht door de klachthebbende worden voorgelegd bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Meer informatie hierover is te vinden op <https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-een-klacht>.

Borging monitoring klachten naar de organisatie

Klachten worden door de klachtenfunctionaris geregistreerd en opgenomen in de rapportage Kwaliteit en Veiligheid die drie keer per jaar verschijnt. Hierbij worden (geanonimiseerd) het aantal, de aard en de afwikkeling van de binnengekomen klachten weergegeven en worden eventuele verbetermaatregelen die zijn genomen beschreven. Daarnaast levert de klachtenfunctionaris jaarlijks een jaarverslag op. De rapportages en het jaarverslag bieden periodiek aanknopingspunten ter verbetering van de zorg- en dienstverlening en zijn gericht op het voorkomen van herhaling van vergelijkbare klachten in de toekomst. De rapportage en het jaarverslag worden gedeeld met de Raad van Bestuur, de Raad van Toezicht, de Centrale Cliëntenraad, Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad, Ondernemingsraad,

Verzorgende en Verpleegkundige Advies Raad, het Centraal Management Team en de Medische Staf. De rapportages worden daarnaast gedeeld met de voorzitters van de veiligheidscommissies, Medisch Kwaliteitsmanagers en Kwaliteitsteam Zorg en Onderwijs. Eenmaal per jaar heeft de klachtenfunctionaris overleg met de centrale cliëntenraad. Als de klachtenfunctionaris dit nodig vindt, dan vindt tussentijdse melding van signalen plaats.

Informatie over de regeling Klachten- en Geschillenbehandeling Cliënten

Deze regeling Klachten- en Geschillenbehandeling Cliënten Zorg is op te vragen bij de klachtenfunctionaris of te vinden op de website van Heliomare (www.heliomare.nl). Dit geldt ook voor de klachtenfolder voor cliënten. De contactgegevens van de klachtenfunctionaris vindt u elders in deze regeling.

Bijlage 1: Visuele weergave routes voor de behandeling van klachten en geschillen



