



**REGELING**  
**KLACHTEN- EN GESCHILLENBEHANDELING**  
**CLIËNTEN HELIOMARE**  
op basis van de Wkkgz

**Inhoudsopgave**

<b>INLEIDING</b>	3
Samenvatting reglement	3
Uitgangspunt	3
Informatie over de regeling Klachten- en Geschillenbemiddeling Cliënten	3
Begripsbepaling	3
Client	3
Klacht	3
Klachtenfunctionaris	4
Onafhankelijke klachtencommissie	4
Onafhankelijke geschillencommissies	4
<b>ROUTE 1, INTERNE KLACHTENBEHANDELING</b>	4
Stap 1: De klachtenfunctionaris	4
Stap 2: Gesprek met betrokken zorgverlener/medewerker	4
<b>ROUTE 2: ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE</b>	
Werkwijze	4
Contactgegevens	5

### **ROUTE 3: ONAFHANKELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE**

Bevoegdheden	5
Werkwijze	5
Contactgegevens	5
Borging monitoring klachten naar de organisatie en de centrale cliëntenraad	5

## **INLEIDING**

Heliomare wil zorgen voor een effectieve laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten. Snelle afhandeling blijkt het meest effectief voor alle betrokkenen. Een goede, toegankelijke en transparante klachtenregeling zien we als een kans om te horen wat er speelt. Hiervan willen we leren. Dit hoort volgens ons bij goede zorg leveren.

Met deze regeling en de daarin beschreven werkwijze voldoen we aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz).

## **Samenvatting reglement**

### **Uitgangspunt**

Ongenoegen en onvrede mag en kan altijd geuit worden binnen Heliomare!

Klachthebbers kunnen volgens dit reglement hun klachten oplossen. Uitgangspunt van de Wkkgz is, dat zorgaanbieders klachten zoveel mogelijk zelf afhandelen.

De klachtenfunctionaris van Heliomare speelt hierbij een belangrijke rol. Zij kan helpen om klachten zoveel mogelijk binnen de organisatie op te lossen.

Om klachthebbers volledig tegemoet te komen, is Heliomare aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie waar de klacht aan kan worden voorgelegd.

Het kan zijn dat een klacht niet door Heliomare en ook niet door het voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie tot een bevredigende oplossing leidt. Dan kan de klachthebbende de klacht voorleggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie voor de Zorg.

### **Informatie over de regeling Klachten- en Geschillenbehandeling Cliënten**

Informatie over de regeling Klachten- en Geschillenbehandeling Cliënten is op te vragen bij de klachtenfunctionaris of te vinden op de Heliomare website. Dit geldt ook voor de klachtenfolder voor cliënten.

Het mailadres van de klachtenfunctionaris vindt u op pagina 5 van deze regeling.

### **Begripsbepaling**

#### **Cliënt**

Onder cliënt wordt verstaan: patiënt, leerling, ouders en wettelijke vertegenwoordigers.

#### **Klacht**

Een schriftelijke of digitale uiting<sup>1</sup> van onvrede van een cliënt bij de klachtenfunctionaris, de onafhankelijke klachtencommissie of de onafhankelijke geschillencommissie.

De klacht heeft betrekking op behandeling, bejegening, hulp of dienst van een medewerker, stagiaire, uitzendkracht, zelfstandige zonder personeel, externe die in opdracht diensten verricht voor Heliomare of een vrijwilliger van Heliomare.

---

<sup>1</sup> mailadres is: [klachtencliënten@heliomare.nl](mailto:klachtencliënten@heliomare.nl)

### **Klachtenfunctionaris**

Een functionaris, die ondersteuning kan geven bij klachten en de afhandeling hiervan. De klachtenfunctionaris is in dienst van Heliomare. De Raad van Bestuur garandeert de onafhankelijke uitoefening van de functie van de klachtenfunctionaris.

### **Onafhankelijke klachtencommissie**

Dit is een onafhankelijke commissie die de schriftelijke klacht behandelt. Zie hierna Route 2.

### **Onafhankelijke Geschillencommissie**

Heliomare is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg.

### **Route 1, interne klachtbehandeling.**

#### Stap 1: De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager, stelt zich daarbij onpartijdig op en ondersteunt de klachthebbende in het proces van klachtenafhandeling. Doel is effectieve klachtenbemiddeling en klachtafhandeling voor de betrokken partijen.

#### Stap 2: Gesprek met betrokken zorgverlener/medewerker

De klachtenfunctionaris bemiddelt bij het tot stand komen van een gesprek tussen klager en betrokken medewerker(s). Doel hiervan is naar een oplossing te zoeken. Als een oplossing niet wordt bereikt, zal een klacht kunnen worden doorgezet naar de onafhankelijke klachtencommissie.

### **Route 2, onafhankelijke klachtencommissie**

#### Werkwijze.

De klachtencommissie heeft, net als de klachtenfunctionaris, het doel om klachten op een laagdrempelige en effectieve manier te behandelen en af te handelen. Klachthebbenden kunnen zich via de klachtenfunctionaris schriftelijk wenden tot de klachtencommissie.

De klachtencommissie zal de klachthebbende eerst vragen of is geprobeerd de klacht zelf, of met ondersteuning van de klachtenfunctionaris op te lossen. Als dit niet het geval is, dan zal de klachtencommissie dit aan de klachthebbende adviseren. De klachthebbende is niet verplicht dit advies op te volgen.

De klachtencommissie brengt, zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen zes weken na ontvangst van de klacht, onafhankelijk advies uit over de beoordeling van de klacht.

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.

### Contactgegevens

Klachten bestemd voor de onafhankelijke klachtencommissie kunnen gestuurd worden naar de klachtenfunctionaris via

E klachtenciënten@heliomare.nl of naar

P Heliomare, t.a.v. de klachtenfunctionaris, Antwoordnummer 725, 1940 WD Wijk aan Zee.

(Geen postzegel nodig)

### **Route 3, Onafhankelijke geschillencommissie**

#### **Bevoegdheden**

De onafhankelijke geschillencommissie voert zijn taak uit door een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

De Geschilleninstantie Zorg is erkend door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

### Contactgegevens

Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag

P: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

T: 070 – 310 53 80.

E: info@klachtenloket-zorg.nl

### **Borging monitoring klachten naar de organisatie en de centrale cliëntenraad**

Klachten worden door de klachtenfunctionaris geregistreerd en opgenomen in een tertaalrapportage. De tertaalrapportage biedt periodiek aanknopingspunten ter verbetering van de zorg- en dienstverlening en is gericht op het voorkomen van herhaling van vergelijkbare klachten in de toekomst. Eenmaal per tertaal rapporteert de klachtenfunctionaris aan de Raad van Bestuur over het aantal en de aard van de binnengekomen klachten. Doel hiervan is signalering en voorkoming van mogelijke structurele knelpunten.

Eenmaal per jaar heeft de klachtenfunctionaris overleg met (de ondersteuner) van de centrale cliëntenraad. Als hij/zij dit nodig vindt, dan vindt tussentijdse melding van signalen plaats.