

Klachtenfolder voor cliënten

Informatie over het indienen van een klacht

Heliomare biedt activiteiten op het gebied van Onderwijs, Revalidatie, Bewegen en Sport en Arbeidsintegratie. Ongeveer 1000 medewerkers zetten zich daar voor in.

U maakt als cliënt gebruik van onze dienstverlening. Ondanks de zorgvuldigheid die Heliomare nastreeft, kan het toch voorkomen dat u niet tevreden bent.

Wanneer u niet tevreden bent en een klacht wilt uiten, adviseren wij u dit eerst te bespreken met de direct betrokken medewerker(s). Onder een klacht verstaan we een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de dienstverlening (behandeling, bejegening of voorzieningen) van Heliomare. Meestal leidt zo'n direct contact tot een oplossing. Het kan echter voorkomen dat u uw probleem of klacht niet met de betrokkene kunt of wilt bespreken. Dan kunt u zich rechtstreeks wenden tot de klachtenfunctionaris via het mailadres: klachtencliënten@heliomare.nl

De klachtenfunctionaris

Deze functionaris kan u op verschillende manieren helpen. Bijvoorbeeld door voor u een gesprek tot stand te brengen met de betrokkene(n) of om u te helpen uw klacht te formuleren voor een brief aan de klachtencommissie.

Wanneer uw klacht in eerste instantie niet naar tevredenheid is opgelost of als u geen contact wilt opnemen met de klachtenfunctionaris, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de regionale klachtencommissie waarbij Heliomare is aangesloten. U kunt daarvoor gebruik maken van deze link [klachtenformulier](#). U kunt het klachtenformulier ook vinden door op de website van Heliomare bij de zoekfunctie 'klacht' in te typen.

De regionale klachtencommissie

De onafhankelijke regionale klachtencommissie is in samenwerking met diverse zorginstellingen ingesteld. De regionale klachtencommissie functioneert volgens de Wet Kwaliteit en Klachten Gezondheidszorg (Wkkgz) en de Wet op de Expertisecentra (WEC) voor onderwijs.

In het reglement van de regionale klachtencommissie is vastgelegd wat de procedure bij het indienen van een klacht is.

De taken van de regionale klachtencommissie zijn:

- Onderzoeken en behandelen van een schriftelijke klacht, inclusief hoor- en wederhoor.
- Adviseren van de Raad van Bestuur van Heliomare over de gegrondheid van de klacht.
- In geval van een onderwijsklacht geeft de commissie een oordeel over de gegrondheid

van de klacht.

Werkwijze

Na ontvangst van uw schriftelijke klacht belegt de regionale klachtencommissie een hoorzitting met aansluitend een besloten vergadering over de klacht. Tijdens de hoorzitting kunnen beide partijen reageren op elkaars schriftelijke inbreng: de officiële klacht en het schriftelijke verweer. De commissie kan tevens om uitleg en/of toelichting vragen op de ingebrachte stukken.

Na het advies of het oordeel over de gegrondheid van de klacht van de regionale klachtencommissie aan de Raad van Bestuur, doet de Raad van Bestuur uiterlijk zes weken na indiening van de klacht een uitspraak. Indien deze termijn onverhoopt niet gehaald kan worden is een éénmalige verlenging van maximaal vier weken mogelijk en krijgen beide partijen hierover bericht. Tegen de uitspraak is geen beroep mogelijk.

Financiële schadevergoeding

De regionale klachtencommissie behandelt geen klachten met betrekking tot een financiële schadevergoeding. Als u denkt hiervoor in aanmerking te komen, kunt u dit in eerste instantie bespreken met de zorgaanbieder. Bent u het niet eens met de oplossing die de zorgaanbieder u biedt, dan kunt u uw verzoek aan de Geschillencommissie Zorg voorleggen. De Geschillencommissie Passend Onderwijs kent geen financiële schadevergoeding toe. Heliomare is bij deze commissies geregistreerd. U kunt een verzoek om schadevergoeding indienen, als uw schade in geld is uit te drukken. Dus bijvoorbeeld als een persoonlijk eigendom is kapot gegaan, buiten uw schuld om. De Geschillencommissie Zorg kan een schadevergoeding toekennen van thans maximaal € 25.000,-.

Voor meer informatie over de Geschillencommissie Zorg: www.geschillencommissie.nl of
T 070 310 53 80

Voor meer informatie over de Geschillencommissie voor onderwijsklachten:
info@onderwijsgeschillen.nl of
T 0800 5010

De klachtenregeling

De klachtenregeling van de klachtencommissie is op te vragen bij de klachtenfunctionaris via
E klachtenciënten@heliomare.nl of

T 088 920 8062

T 06 22 47 11 01

Het adres van de klachtenfunctionaris is:

Heliomare t.a.v. klachtenfunctionaris

Antwoordnummer 725

1940 WD Wijk aan Zee (geen postzegel nodig)