



Klachtenregeling

**Samen
kunnen we
onze zorg
verbeteren.**



Wij nemen uw klacht of suggestie serieus.

Heliomare biedt activiteiten op het gebied van Revalidatie, Onderwijs, Arbeidsintegratie en Bewegen & Sport. Ongeveer 1100 medewerkers zetten zich daar dag in dag uit voor in. Ondanks dat we bij Heliomare ons best doen om zo goed mogelijke zorg te leveren, kan het gebeuren dat u als patiënt, ouder, familie, wettelijk vertegenwoordiger of bezoeker niet tevreden bent.

Deze onvrede mag en kan gedeeld worden in de vorm van een klacht. Binnen Heliomare nemen we klachten serieus en gaan we er zorgzaam mee om. Daarnaast zien we klachten als een kans om te horen wat er speelt en ons zorgaanbod te verbeteren. Wij doen er dan ook alles aan om uw klacht zo goed mogelijk te behandelen.

Onofficiële klacht indienen

Wilt u liever een onofficiële klacht indienen? Neem dan contact op met de Centrale Cliëntenraad via CCR@heliomare.nl.

Klacht indienen

Wilt u een klacht indienen? U kunt daarvoor gebruik maken van het digitale klachtenformulier door de QR-code hieronder te scannen. Ook is het klachtenformulier af te halen bij de recepties op onze locaties.



heliomare.nl/over-heliomare/klachten-suggesties-en-misstanden

Route voor de behandeling van klachten en geschillen.

Bent u als patiënt, ouder, familie, wettelijk vertegenwoordiger of bezoeker ontevreden? Volg dan onderstaande route. Scan de QR-code voor de volledige klachtenregeling.

1

Spreeken met de persoon in kwestie is vaak de snelste en eenvoudigste weg. Eventueel kan de manager en/of verantwoordelijke(n) voor de zorg hierbij worden betrokken.



Komen jullie er samen niet uit of kunt u de kwestie niet bespreken?



2

De klachtenfunctionaris staat voor u klaar! Deze onpartijdige functionaris probeert samen met u en de betrokkenen tot een oplossing van de klacht te komen.

Is er binnen Heliomare geen oplossing bereikt?

3

Heliomare is aangesloten bij de onafhankelijke klachtencommissie van Facit. Zij behandelen uw klacht en brengen advies uit.



Bent u niet tevreden met het advies en/of de getroffen maatregelen?

4

Afhankelijk van de inhoud, wordt uw klacht behandeld door:

- de Geschillencommissie Zorg
- de rechter
- het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg

Heeft u vragen over de beschreven klachtenregeling? Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris via klachtenclienten@heliomare.nl.

Klachtenfunctionaris

Heliomare t.a.v. de klachtenfunctionaris
Antwoordnummer 725
1940 WD Wijk aan Zee
(Geen postzegel nodig)
klachtenclienten@heliomare.nl

Facit Klachtencommissie

Parlevinkerstraat 25
1951 AR Velsen-Noord

Postbus 2
1950 AA Velsen-Noord

Geschillencommissie Zorg

Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag

Postbus 90600
2509 LP Den Haag

070 310 53 80
www.degeschillencommissiezorg.nl



Heliomare

Relweg 51
1949 EC Wijk aan Zee

T 088 920 88 88
E info@heliomare.nl

www.heliomare.nl

   @heliomare

onderwijs

revalidatie

arbeidsintegratie

bewegen & sport

research & development