



Procesbeschrijving

1. Doel

't Heem wil ongenoegen en klachten in een zo vroeg mogelijk stadium oppikken en voor de bewoner/cliënten geen drempels opwerpen om deze te uiten en te bespreken. Dit met als doel de zorg en ondersteuning voortdurend te verbeteren en af te stemmen op de wensen van de bewoner/cliënt. Het uitgangspunt is dan ook 'een klacht is een gratis advies'.

2. Toepassingsgebied

Alle medewerkers, leidinggevendenden, managers en bestuurder hebben een rol in het signaleren van ongenoegen of klachten van bewoner/cliënten en het in overleg met de bewoner/cliënt / indiener van de klacht nemen van passende maatregelen. Toepassing geldt voor iedereen die zorgen dienstverlening ontvangt vanuit 't Heem.

3. Belangrijke definities

- Ongenoegen: Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een bewoner/cliënt, door 't Heem of door een persoon die voor 't Heem werkzaam is (ook vrijwilligers en uitzendkrachten), die met de betreffende medewerker(s)/leidinggevende(n) in de lijn wordt besproken en opgelost.
- Formele klacht: Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een bewoner/cliënt, door 't Heem of door een persoon die voor 't Heem werkzaam is (ook vrijwilligers en uitzendkrachten), die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Raad van Bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding.
- Klachtenfunctionaris: Een door de zorgaanbieder aangewezen, onafhankelijke en daartoe geschikt geachte persoon die binnen de organisatie van de zorgaanbieder belast is met de opvang van klachten van bewoner/cliënten, een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
- Corrigerende en preventieve maatregelen: Een corrigerende maatregel is een actie die wordt ondernomen om iets wat mis is gegaan recht te zetten. Een preventieve maatregel is een actie die wordt ondernomen om een eventuele fout in de toekomst te voorkomen.

4. Processchema

Het gaat om een stroomschema, waarbij de volgende stap alleen genomen moet worden als de bespreking van het ongenoegen / de klacht niet naar tevredenheid is opgelost.



*Het is mogelijk dat een klacht direct wordt ingediend bij deze persoon of commissie en hiermee de voorgaande stap(pen) worden overgeslagen. Het advies is echter om klachten eerst te bespreken met de betreffende medewerker. Onze ervaring leert dat de meeste klachten door hen goed en naar volle tevredenheid van de bewoner en cliënten worden opgelost.

5. Inhoud van het proces

1. Constateren klacht/ongenoegen Een bewoner/cliënt kan een ongenoegen of klacht persoonlijk, telefonisch of schriftelijk indienen. Indien een client wilsonbekwaam is kan de wettelijk vertegenwoordiger een klacht indienen: 1. bij medewerker, 2. leidinggevende of manager, 3. klachtenfunctionaris, 4. bestuurder, 5. klachtencommissie. Een schriftelijke klacht kan gestuurd worden naar een van de adressen opgenomen in paragraaf 6. De ontvanger stuurt de indiener van een schriftelijke klacht binnen vijf dagen een reactie van ontvangst en zorgt dat de brief én de bevestiging terecht komen bij de leidinggevende van het team. De leidinggevende: • legt de klacht neer bij de medewerker die dit kan oppakken of • onderneemt zelf actie en beoordeelt op basis van ernst, frequentie en • meldt de klacht direct bij de manager en / of bestuurder. De leidinggevende onderzoekt ook ongenoegens als het gaat om meerdere ongenoegens met hetzelfde onderwerp en bespreekt de oplossingen met leidinggevende en koppelt eventuele maatregelen terug aan bewoner/cliënt of naaste.
2. Bespreken klacht met bewoner/cliënt a. door medewerker/ leidinggevende / manager 't Heem pleit voor het bespreken van klachten met de direct betrokken medewerker(s). De bewoner / cliënt wordt in de gelegenheid gesteld het ongenoegen te bespreken met de betrokken medewerker. Zo mogelijk komen zij samen direct tot een oplossing. Is dit niet mogelijk of heeft dit niet het gewenste effect, dan volgt een gesprek met collega's of leidinggevende. De klachtenfunctionaris kan hier desgewenst in ondersteunen. Betrek eventueel anderen bij dit gesprek als dit bijdraagt aan de afhandeling van de klacht / het ongenoegen, en informeer de bewoner/cliënt over de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. Bespreek klachten en het proces van afhandeling in het team om herhaling van klachten te voorkomen. Indien in gesprek gegaan wordt is betreffende medewerker hierbij aanwezig tenzij bewoner/cliënt dit niet wenst. b. door klachtenfunctionaris Lost een gesprek met een medewerker het probleem niet op óf vindt de bewoner/cliënt het moeilijk dit gesprek aan te gaan, dan kan het proces ondersteund worden door een klachtenfunctionaris (voor gegevens, zie paragraaf 6). Een klacht moet eerst intern bekend zijn, voordat deze naar de klachtenfunctionaris gestuurd mag worden. Indien na bemiddeling blijkt dat de bewoner/cliënt nog steeds een klacht heeft, kan een formele klacht worden ingediend bij de bestuurder of de regionale klachtencommissie. c. door bestuurder Bewoner/cliënt kan een klacht, na gesprekken op locatie, voorleggen aan de bestuurder. Deze zal de klacht in behandeling nemen en eventueel de indiener van de klacht wijzen op de klachtenfunctionaris die hem/haar kan begeleiden.

3. Onderzoeken oorzaak
De oorzaak van de klacht wordt onderzocht. Is een trend of patroon te herleiden? Welke maatregelen zijn nodig om de klager tegemoet te komen en toekomstig ongenoegen of klachten te voorkomen.
Nemen van corrigerende of preventieve maatregelen
In overleg met bewoner/cliënt wordt bekeken welke acties ondernomen worden. Om mogelijke klachten in de toekomst te voorkomen worden preventieve maatregelen genomen.
Evalueren afspraken
Evalueer met bewoner/cliënt of de genomen maatregel(en) het gewenst effect heeft. Als bewoner/cliënt van mening is dat niet het gewenste resultaat is behaald kunnen aanvullende maatregelen worden genomen of de maatregel worden beëindigd. Wanneer de bewoner/cliënt van mening is dat het beoogde resultaat is behaald de klacht afronden.
Registreren klachten
De leidinggevende, klachtenfunctionaris en bestuurder houden een registratie bij van ongenoegen / klachten. Daarop wordt tevens vermeld welke acties zijn ondernomen en tot welke resultaten dit heeft geleid. De registratie van de klachtenfunctionaris wordt binnen twee weken na afloop van ieder kwartaal aan de bestuurder gestuurd.
Analyseren klachten
Per kwartaal worden de klachten en ongenoegen tijdens de forecastgesprekken besproken. Daarnaast signaleren teamleiders trends van klachten /ongenoegen tijdens hun werkoverleggen met de manager. De manager is verantwoordelijk voor proactieve houding van teamleiders t.a.v. het signaleren van trends en maakt indien nodig een geanonimiseerd overzicht t.b.v. het MT, bestuurder en eventueel RvT met een analyse van genomen maatregelen, resultaten en mogelijke leerpunten.
4. Voorleggen aan regionale klachtencommissie Zorginstellingen Midden- en West-Brabant
Als voorgaande stappen uw klacht onvoldoende hebben opgelost, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de RKC. U kunt uw klacht ook rechtstreeks schriftelijk indienen bij de RKC. De RKC onderzoekt uw klacht zorgvuldig op basis van hoor en wederhoor. Na een schriftelijke reactie van degene tegen wie de klacht is gericht, kan het zijn dat de klacht voor u voldoende is opgelost. In dat geval stopt de procedure. Is dit niet het geval, dan organiseert de RKC een hoorzitting. Op basis van haar bevindingen oordeelt de RKC als onafhankelijke partij of uw klacht terecht is, en adviseert de raad van bestuur over eventuele te nemen maatregelen. Het advies van de klachtencommissie is geen bindend advies. Tegen dit advies van de RKC kunt u niet in bezwaar of beroep.
Nemen besluit door bestuur
De bestuurder neemt binnen een maand na ontvangst van het advies van de regionale klachtencommissie een besluit over de te nemen maatregelen. Deze wordt gemotiveerd en schriftelijk medegedeeld aan alle partijen (ook de klachtencommissie ontvangt een afschrift). De getroffen maatregelen worden uitgevoerd en geëvalueerd door betrokken personen en/of leidinggevende. De uitkomsten hiervan worden medegedeeld aan de bestuurder.
5. Beroepsmogelijkheid
Indien de klager het niet eens is met de uitspraak van de klachtencommissie kan dit binnen 3 maanden voorgelegd worden aan de landelijke geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. Zie het https://www.degeschillencommissiezorg.nl/wp-content/uploads/vvg-reglement.pdf

Wet zorg en dwang

Heeft een client / bewoner vragen over de inzet van onvrijwillige zorg of wil men dat er iemand meedenkt, dan verwijzen we naar een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon voor de Wet zorg



en dwang. Adres, zie paragraaf 6. Als dit niet tot een oplossing leidt, kunt u de Wzd-klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) via <https://www.kcoz.nl>.

WMO

Klachten die specifiek gaan over de WMO moeten worden voorgelegd aan de desbetreffende gemeente, zie paragraaf 6 voor een verwijzing naar de website.

6. Adressen

T.a.v.: **Naam leidinggevende of manager** + locatie (**Vermeld duidelijk aan wie u de klacht richt**)

Persoonlijk afgeven op de locatie of via Postbus 62, 5070 AB Udenhout

Email: bestuurssecretariaat@t-heem.nl

Klachtenfunctionaris

Mevrouw Lianne Schepens

Telefonisch te bereiken op 06 25 54 35 82 of mailen naar klachtenfunctionaris@hetlaar.nl

Raad van Bestuur

Post: Postbus 62, 5070 AB Udenhout

Email: bestuurssecretariaat@t-heem.nl

Onafhankelijke Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang

Margreet Koning is te bereiken via telefoonnummer 06 48 17 10 27 of via Email:

margreetkoning@stemgever.nl.

Externe klachtencommissies

Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen Midden- en West-Brabant

t.a.v. Helma Martens, Ambtelijk secretaris

Email: helma.martens@benoe.nl

Tel: 06 20 15 63 28

Landelijke Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Zie voor meer informatie en het indienen van een geschil: www.degeschillencommissiezorg.nl

Ga op deze website naar 'Zorgcommissies', en kies voor 'Verpleging, Verzorging en Geboortezorg'.

Klachten WMO

- Vught: <https://vught.nl/klachten>
- Tilburg: <https://www.tilburg.nl/zoeken/?q=klachten+wmo>
- Oisterwijk: <https://www.oisterwijk.nl/bestuur-en-organisatie/klachten-zienswijze-en-bezwaar-indienen/klacht-over-onze-dienstverlening>

7. Klachtenregeling

De regeling die bij dit proces hoort is onderstaand opgenomen.

Klachtenregeling¹

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. Zorgaanbieder:	't Heem
b. Raad van bestuur:	Raad van Bestuur van 't Heem
c. Bewoner/cliënt:	Natuurlijke persoon die zorg- en dienstverlening vraagt dan wel aan wie 't Heem zorg- en dienstverlening verleent of heeft verleend.
d. Ongenoegen:	Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een bewoner/cliënt, door 't Heem of door een persoon die voor 't Heem werkzaam is (ook vrijwilligers en uitzendkrachten), die met de betreffende medewerker(s)/leidinggevende(n) in de lijn wordt besproken en opgelost.
e. Formele klacht:	Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een bewoner/cliënt, door 't Heem of door een persoon die voor 't Heem werkzaam is (ook vrijwilligers en uitzendkrachten), die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Raad van Bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding.
f. Klager:	Degene die een ongenoegen/klacht kenbaar maakt/indient.
g. Aangeklaagde:	Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten het ongenoegen/de klacht betrekking heeft.
h. Cliëntenraad:	De cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) is ingesteld ten behoeve van de bewoners / cliënten van 't Heem;
i. Klachtenfunctionaris:	Een door de zorgaanbieder aangewezen, onafhankelijke en daartoe geschikt geachte persoon die binnen de organisatie van de zorgaanbieder belast is met de opvang van klachten van cliënten, een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
j. Zorg- en dienstverlening	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 bewoner/cliënt.
k. Regionale Klachtencommissie:	Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen West- en Midden Brabant (RKC)

¹ Het uitgangspunt van deze klachtenregeling is de Model-klachtenregeling van Actiz /LOC aangevuld met zaken die specifiek gelden voor 't Heem.

I. Landelijke Geschillencommissie:	Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg (VVG).
---	---

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een bewoner/cliënt met zijn ongenoegen terecht?

Een bewoner / cliënt kan zijn ongenoegen bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende, manager en / of Raad van Bestuur;
- c. de klachtenfunctionaris.

Uitgangspunt is dat een ongenoegen eerst met de direct betrokken medewerker(s)/verantwoordelijk leidinggevende(n) wordt besproken. Dit ongenoegen wordt geregistreerd in een overzicht. Indien het ongenoegen niet naar tevredenheid van de indiener kan worden afgehandeld, dan wordt deze doorgezet naar de klachtenfunctionaris. Het open en informele gesprek met de klachtenfunctionaris is in eerste instantie gericht op het komen tot een oplossing. Mocht het niet tot een oplossing komen dan vraagt de klachtenfunctionaris expliciet of de indiener een officiële klacht wil indienen en informeert de indiener over de procedure die samenhangt met het in behandeling nemen van de klacht (zie artikel 5). Indien de indiener deze procedure wil starten dan wordt het ongenoegen als een formele klacht beschouwd en als zodanig geregistreerd.

't Heem, die onvrijwillige zorg levert op basis van de Wet zorg en dwang (Wzd), kan de bewoner/cliënt en hun vertegenwoordiger ook attenderen op de mogelijkheid om een beroep te doen op de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Deze heeft tot taak om hen advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg en met het doorlopen van de klachtenprocedure zoals genoemd in de Wzd. De zorgkantoren dragen zorg voor de beschikbaarheid van cliëntenvertrouwenspersonen Wzd.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over de zorg- en dienstverlening is in de gelegenheid om diens ongenoegen met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van het ongenoegen en de bewoner/cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden bewoners/cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling van 't Heem en de klachtenfunctionaris van 't Heem.
3. Medewerkers bespreken ongenoegens van bewoners/cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel het ongenoegen weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw een ongenoegen ontstaat.
4. Indien een bewoner/cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over de zorg- en dienstverlening, stelt de leidinggevende de bewoner/cliënt in de gelegenheid om het ongenoegen met hem te bespreken. De betrokken medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de bewoner/cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van het ongenoegen door een leidinggevende.



Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert bewoners/cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling van 't Heem;
 - b. hij helpt bewoners/cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun ongenoegen;
 - c. hij adviseert degenen die overwegen een officiële klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van het ongenoegen en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens ongenoegen betrekking heeft.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving² gebaseerd op de modelfunctiebeschrijving VKIG.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. 't Heem onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met bewoners/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 Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. 't Heem 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 Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur 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 't Heem, 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 Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een officiële klacht

1. Een officiële klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur. Op dat moment gaat de termijn van 6 weken in voor de afhandeling van de officiële klacht.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de bewoner/cliënt;
 - b. diens (wettelijk) vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.

² Op 1 juli 2020 is de Wmcz 2018 in werking getreden. Deze wet bepaalt dat 't Heem de instemming moet vragen van de bewonersraad voor besluiten over de profielschets van de klachtenfunctionaris (Wmcz 2018 artikel 8.1.b).



3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een bewoner/cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Deze wordt dan gezien als ongenoegen en op deze wijze geregistreerd. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen. De klacht krijgt dan een officiële status en wordt op deze wijze geregistreerd.

Artikel 6 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de Klachtencommissie onvrijwillige zorg.
3. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur 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 officiële klacht

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

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een officiële klacht

1. De Raad van Bestuur 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. Centraal in dit contact staat de vraag hoe volgens de klager de klacht zo goed mogelijk opgelost kan worden.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling officiële klacht door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt officiële klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur. In goed overleg, indien dit in het belang is van een duurzame oplossing, kan in overleg met de klager een langere termijn dan tien weken worden afgesproken.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de RKC/Landelijke geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de RKC/Landelijk geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel, afsluitbericht, 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 Raad van Bestuur 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 RKC/Landelijke geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de RKC/Landelijke geschillencommissie.

Artikel 11 Beoordeling officiële 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 Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Raad van Bestuur 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.



Artikel 12 Regionale Klachtencommissie (RKC)

't Heem is aangesloten bij de RKC voor Wkkgz-Klachten. Deze commissie heeft als functie om de klacht te onderzoeken en tot een oordeel te komen. Het oordeel (uitspraak) heeft de status van advies aan 't Heem, waarna deze een beslissing op de klacht neemt. 't Heem heeft de RKC geïnstalleerd met andere zorgaanbieders in de regio.

1. Indien opvang en bemiddeling van wzd-klachten door de klachtenfunctionaris niet tot oplossing van de klacht heeft geleid of indien klager daarvan geen gebruik wenst te maken, kan klager zich wenden tot Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ), zie artikel 14.
2. De Raad van Bestuur en de klachtenfunctionaris zijn op de hoogte van de door de klachtencommissie gehanteerde werkwijze en reglementen, welke (vindplaats van de) reglementen op eerste verzoek van cliënt en/of klager verstrekt kunnen worden. Informatie over de externe klachtencommissie is gepubliceerd op de website van 't Heem: www.t-heem.nl.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten en informatie ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 13 Landelijke geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform de klachtenregeling van 't Heem en/of de regeling van de RKC, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de Landelijke geschillencommissie. Wzd klachten kunnen niet aan de landelijke geschillencommissie worden voorgelegd.

Artikel 14 De Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ)

1. 't Heem is via de branchevereniging aangesloten bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) voor de behandeling van Wzd-gerelateerde klachten.
2. Klachten betreffende de Wzd kunnen niet rechtstreeks door de cliënt bij de KCOZ worden ingediend, maar worden ingediend bij 't Heem. 't Heem dient de Wzd-klacht in bij de KCOZ.
3. Voor actuele informatie over kosten, doorlooptijd van een klachtenprocedure en reglement wordt verwezen naar de website van KCOZ: <https://www.kcoz.nl>.

Artikel 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

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

Artikel 16 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van ongenoegens/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.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 17 Overige klacht- en meldmogelijkheden



Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties zoals de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) of de bevoegde rechter onverlet.

Artikel 18 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt 't Heem geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 19 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van bewoners/cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst te attenderen op de ongenoegen- en klachtenregeling en hen de ongenoegen- en klachtenbrochure te overhandigen. In de ongenoegen- en klachtenbrochure is een verwijzing opgenomen naar de klachtenregeling van 't Heem. De klachtenregeling is te raadplegen op de website www.t-Heem.nl en indien gewenst op te vragen bij het Bestuurssecretariaat, via bestuurssecretariaat@t-heem.nl.

Artikel 20 Evaluatie

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

Artikel 21 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 22 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur zowel ter instemming voor aan de cliëntenraad (Wmcz 2018 artikel 8.1.a) als aan de ondernemingsraad (WOR artikel 27.1.j).

Artikel 23 Datum van inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 juni 2025 en is herzien op 1 juli 2026.