

Procesbeschrijving

1. Doel

't Heem wil ongenoegen en klachten in een zo vroeg mogelijk stadium oppikken en voor de medewerkers 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.

2. Klacht

Een medewerker kan een klacht indienen tegen een bewoner of familie bij onder andere:

- **Schade aan werkplezier of veiligheid**
 - Een bewoner of familie die **structureel onredelijk** is en de werksfeer negatief beïnvloedt.
 - Valse beschuldigingen richting medewerkers.
- **Ongepaste inmenging in de zorg**
 - Familieleden die de medewerker voortdurend bekritisieren of onder druk zetten.
 - Pogingen om medische of verzorgende beslissingen te beïnvloeden op een dwingende manier.
- **Intimidatie en ongewenst gedrag**
 - Seksuele intimidatie of racistische opmerkingen.
 - Stalken of ongepaste berichten sturen.
- **Agressie en geweld**
 - Schelden, beledigen, bedreigen.
 - Fysiek geweld (slaan, duwen, spugen).

3. 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 familie en / of naaste.

4. Inhoud van het proces met stappenplan

Stappenplan: Hoe dien je als medewerker een klacht in?

♦ Stap 1: Bespreek het intern (als mogelijk)

- Probeer eerst het **gesprek aan te gaan** met de bewoner of familie als dat veilig en haalbaar is.
- Soms is een **misverstand of frustratie** de oorzaak, en kan een gesprek de situatie verbeteren.

➡ **Lukt dit niet of is de situatie te ernstig? Ga naar stap 2.**

♦ Stap 2a: Meld het bij je leidinggevende

- Bespreek de situatie met je **teamleider of manager**.
- **Schrijf een kort verslag** met datum, tijd, betrokkenen en wat er is gebeurd.
- Geef aan **hoe vaak het voorkomt** en of het al eerder besproken is.

➡ **Je leidinggevende kan bemiddelen of verdere stappen zetten.**

♦ Stap 2b: Leidinggevende vraagt ondersteuning van MT, RvB en / of onafhankelijke derde.

♦ Stap 3: Incidentenregistratie (bij ernstige situaties)

- Als er sprake is van **intimidatie, agressie of geweld**, moet het worden vastgelegd in het **incidentenregistratiesysteem** van de zorginstelling.
- Dit helpt bij het nemen van **maatregelen** en biedt juridische bescherming voor medewerkers.

➡ **Een melding kan ook helpen bij toekomstige vergelijkbare situaties.**



♦ **Stap 4: Klacht officieel indienen bij de regionale klachtencommissie**

Als een medewerker **zich niet gehoord voelt** of als de situatie **niet verbetert**, kan hij/zij een klacht indienen bij de regionale **klachtencommissie** van de zorginstelling.

Hoe werkt dat?

- De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de regionale **klachtencommissie**.
- De klachtencommissie beoordeelt de zaak en kan bemiddelen.
- De organisatie moet binnen **zes weken** een reactie geven.

5. Adressen

T.a.v.: **Naam teamleider 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

Raad van Bestuur

Post: Postbus 62, 5070 AB Udenhout

Email: bestuurssecretariaat@t-heem.nl

Externe klachtencommissies

Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen Midden en West Brabant

t.a.v. Helma Martens, Ambtelijk secretaris

Post: Postbus 9630, 4801 LS Breda

Email: helma.martens@benoe.nl

Tel: 06 20 15 63 28

Geschillencommissie Zorg

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'.

6. Klachtenregeling

De regeling die bij dit proces hoort is onderstaand opgenomen.

Klachtenregeling

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. Ongewenst gedrag:	Onder ongewenst gedrag wordt verstaan: • agressie, pesten, (verbale) intimidatie, bedreiging of geweld; • seksuele intimidatie in woorden, gebaren of fysieke uiting; • discriminatie in woorden of daden; • het niet respecteren van privacy en persoonlijke levenssfeer van cliënten en/of medewerkers; • het vernielen van eigendommen van medewerkers, cliënten of bezoekers.
e. Formele klacht:	Een klacht betreffende ongewenst gedrag van een cliënt of diens naaste.
f. Klager:	Degene die een ongenoegen/klacht kenbaar maakt/indient: - een persoon die voor 't Heem werkzaam is - vrijwilligers - uitzendkrachten, stagiaires en gedetacheerde personen
g. Aangeklaagde:	Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten het ongenoegen/de klacht betrekking heeft.
h. 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.
i. Regionale Klachtencommissie:	Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen West- en Midden Brabant (RKC).
j. Landelijke Geschillencommissie:	Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg (VVG).

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Klacht over ongewenst gedrag

1. Als een medewerker geconfronteerd wordt met ongewenst gedrag jegens een client of naaste, wordt eerst de interne procedure van 't Heem gevolgd, zoals beschreven in deze regeling.
2. Een medewerker kan zijn ongenoegen bespreken met:
 - a. de bewoner/naaste over wie hij niet tevreden is;
 - b. zijn teamleider, manager en / of Raad van Bestuur.

Uitgangspunt is dat de klacht eerst met de direct betrokken bewoner /naaste wordt besproken. Deze klacht wordt geregistreerd in een overzicht. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de indiener kan worden afgehandeld, dan wordt deze doorgezet naar de teamleider, manager en / of Raad van Bestuur.

Een open en informeel gesprek is in eerste instantie gericht op het komen tot een oplossing. Mocht het niet tot een oplossing komen dan kan een officiële klacht worden ingediend bij de organisatie. (zie artikel 4). Indien de indiener deze procedure wil starten dan wordt het ongenoegen als een formele klacht beschouwd en als zodanig geregistreerd.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker gaat met de bewoner en/of naaste in gesprek over het ongewenste gedrag.
2. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van het ongewenste gedrag en de bewoner/cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
3. Medewerkers bespreken zo mogelijk hun klachten aangaande het ongewenste gedrag in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel het ongewenste gedrag weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw ongewenste gedrag ontstaat.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 4 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.

Artikel 5 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. 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 6 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 7 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 8 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 9 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 10 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 11 Regionale Klachtencommissie (RKC)

't Heem is aangesloten bij de RKC voor klachten van medewerkers tegen een bewoner / cliënt. 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 een klacht, na behandeling conform de klachtenregeling van 't Heem, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil die door de klager voorgelegd kan worden aan de RKC. '

Artikel 12 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.

Artikel 13 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 14 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 15 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 16 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 17 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 18 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 19 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 20 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 21 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 juni 2025.