



Klachtenprocedure voor bewoners en hun naasten

Inhoudsopgave

Klacht van een bewoner / client	3
Wat is een ongenoegen / klacht?	3
Bespreken of een klacht indienen	3
Waar meld ik mijn klacht?	3
Een overzicht	3
Wat gebeurt er met mijn klacht?	4
Onafhankelijke klachtenfunctionaris	4
Procedure Raad van Bestuur	5
Externe Klachtencommissies regio Midden en West Brabant	5
Geschillencommissie Zorg	5
Klachten onvrijwillige zorg	5
Klachten WMO	6
Klachtenregelingen	6
Klacht van medewerker tegen bewoner/cliënt/naaste	6
Wat is ongewenst gedrag?	6
Procedure	6
Bijlage Klachtenformulier	7
Bijlage Adressen	8

't Heem werkt voortdurend aan een goede kwaliteit van haar zorg- en dienstverlening. Maar het kan weleens anders lopen dan u verwacht. In dat geval horen we dat graag. Bent u niet tevreden? Is er sprake van ongenoegen of heeft u een klacht? Spreek ons aan, zodat we tot een passende oplossing kunnen komen. Bovendien kunnen we met uw klacht of suggestie de dienstverlening verbeteren.

Uw ongenoegen / klacht kunt u op verschillende manieren uiten. Bij 't Heem, maar ook bij instanties buiten de organisatie. In deze brochure geven we u informatie over de wijze waarop dit werkt. De contactgegevens van 't Heem en overige instanties vindt u op de op de laatste pagina van deze brochure.

Het is ook mogelijk dat een medewerker een klacht indient tegen een bewoner/ cliënt. Dit kan alleen wanneer sprake is van structureel ongewenst gedrag van een bewoner / cliënt dan wel hun naaste(n). Deze procedure wordt ook toegelicht in deze brochure.

Klacht van een bewoner / client

Wat is een ongenoegen / klacht?

Een ongenoegen / klacht heeft betrekking op alles waarover u ontevreden bent. Bijvoorbeeld over de manier waarop medewerkers met u omgaan, de kwaliteit van het eten of over een verhuizing naar een andere afdeling of appartement. Maar het kan ook gaan over bijvoorbeeld de verzorging of de behandeling.

Bespreken of een klacht indienen

Loopt iets niet naar tevredenheid? Daar moet u niet mee rond blijven lopen. Dan kunt u uw ongenoegen kenbaar maken. Het liefst natuurlijk eerst bij uw vaste contactpersoon of een andere betrokken medewerkers.

Wij nemen ieder ongenoegen / klacht en suggestie serieus en doen er alles aan om uw ongenoegen op te heffen, gevoelens van onrecht en frustratie weg te nemen en, indien nodig, samen met u te zoeken naar een passende oplossing.

Welke oplossing dat is, is afhankelijk van de aard van de klacht en wat u zelf wilt dat ermee wordt gedaan. Kortom: krop uw gevoelens niet op. Wij gaan graag met u in gesprek en streven ernaar uw ongenoegen zo snel mogelijk weg te nemen, op een manier die u kunt waarderen. Zodat we weer op een goede vertrouwensbasis met elkaar verder kunnen gaan.

Heeft u behoefte om uw vragen, mening of onvrede op een andere wijze kenbaar te maken? Dan kunt u een formele klacht indienen.

Waar meld ik mijn klacht?

Besprek uw klacht direct met een medewerker voor een snelle oplossing. Liever een leidinggevende of manager? Dat kan ook. Daarnaast kunt u een formele klacht indienen bij de Raad van Bestuur. Hoe u dit doet, leest u in deze brochure. U kunt ook ons klachtenformulier invullen en insturen.

Via  deze link komt u direct bij dit klachtenformulier.

Indien een bewoner/ client wilschuldig is, kan de wettelijk vertegenwoordiger een klacht indienen.

Een overzicht

Hieronder vindt u een overzicht van de verschillende stappen die gezet kunnen worden.

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.



*U kunt uw klacht direct indienen bij deze persoon of commissie en hiermee de voorgaande stap(pen) overslaan. Ons advies is echter uw klacht 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.

Wat gebeurt er met mijn klacht?

U heeft uw klacht bij ons geuit. Dit heeft u zelf gedaan, samen met uw naasten of met hulp van de klachtenfunctionaris. Nadat wij uw klacht hebben ontvangen, nemen we zo snel mogelijk (uiterlijk binnen vijf werkdagen) contact met u op om samen met u tot een oplossing te komen.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris werkt op basis van hoor en wederhoor. Zij begeleidt gesprekken ter ondersteuning en zoekt samen met u en 't Heem naar een oplossing. U houdt altijd de regie en bepaalt wat er wel en niet met uw klacht gedaan mag worden. De klachtenfunctionaris blijft neutraal binnen het hele proces en werkt vanuit vertrouwelijkheid. Als u de hulp van de klachtenfunctionaris wilt inroepen, dan kunt u rechtstreeks telefonisch, per e-mail of brief contact opnemen.

De klachtenfunctionaris neemt contact met u op tijdens een persoonlijk gesprek kunt u uw verhaal kwijt, het probleem toelichten en aangeven wat u met uw klacht zou willen bereiken. De klachtenfunctionaris geeft aan wat de mogelijkheden zijn en biedt desgewenst advies en ondersteuning bij verdere behandeling van uw klacht. In alle gevallen wordt uw klacht zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Uw privacy wordt gewaarborgd. De klachtenfunctionaris zal bijvoorbeeld alleen met uw toestemming de betrokkene(n) op de hoogte stellen.

U kunt de klachtenfunctionaris Lianne Schepens bellen: 06 25 54 35 82 of mailen: klachtenfunctionaris@hetlaar.nl.

Procedure Raad van Bestuur

Na indiening van uw klacht bij de Raad van Bestuur wordt deze onderzocht en binnen de organisatie besproken. Er volgt aanvullend onderzoek, en in overleg met u wordt gezocht naar een passende oplossing. Indien nodig kan de Raad van Bestuur de klachtenfunctionaris om ondersteuning vragen.

U wordt schriftelijk door de Raad van Bestuur op de hoogte gehouden van de voortgang van het onderzoek en de te nemen vervolgstappen. Binnen zes weken ontvangt u een oordeel over de klacht. Indien nodig kan deze periode met maximaal vier weken worden verlengd. Bijvoorbeeld omdat er meer tijd voor onderzoek nodig is. Zes maanden na afhandeling van uw klacht zal er contact met u worden opgenomen om te bespreken of de oplossing naar tevredenheid is.

Externe Klachtencommissie regio Midden en West Brabant

Mocht u met 't Heem niet tot een oplossing komen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen Midden en West Brabant. De klachtenfunctionaris kan u informeren over de dan te volgen procedure.

De Externe klachtencommissie is een samenwerkingsverband voor organisaties in Midden en West Brabant die actief zijn in de thuiszorg, verpleeghuiszorg, verzorgingshuiszorg en maatschappelijke ondersteuning. De commissie bestaat uit mensen die niet bij 't Heem betrokken zijn en is daarmee een onafhankelijk orgaan.

De externe klachtencommissie handelt klachten af volgens een vaste procedure op grond van de klachtenregeling (hoor, wederhoor, onderzoek, bevindingen, conclusies en aanbevelingen).

De commissie rapporteert aan de raad van bestuur van 't Heem en geeft adviezen voor verbetering als het vermoeden bestaat dat het voorval een structurele oorzaak heeft. Wanneer de commissie van oordeel is dat 't Heem geen afdoende maatregelen heeft getroffen, dan meldt de commissie de klacht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

De klachtencommissie neemt bij voorkeur klachten in behandeling die eerst een interne procedure hebben gevolgd. Wat hiermee wordt bedoeld is dat u uw klacht eerst bij 't Heem heeft geuit, maar er samen niet uitkomt. Het is echter ook mogelijk om u rechtstreeks tot deze commissie te wenden. Gemiddeld duurt de afhandeling van een klacht twee maanden. Bij spoedeisende klachten kan deze periode verkort worden.

Geschillencommissie Zorg

Als bemiddeling door de klachtfunctionaris niet lukt, u niet tevreden bent met het oordeel van de Raad van Bestuur van 't Heem of het advies van de Externe klachtencommissie, is er sprake van een geschil. U kunt een geschil per brief of e-mail voorleggen aan de onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie waar 't Heem bij is aangesloten. Aan het inschakelen van de geschilleninstantie zijn voor u kosten verbonden. De geschilleninstantie geeft binnen zes maanden na het indienen van de klacht een bindend oordeel over het geschil en kan u een schadevergoeding toekennen van maximaal € 25.000,-.

De uitspraak wordt op de website van de geschillencommissie geplaatst, waarbij de naam van 't Heem wordt gecommuniceerd. De uitspraak is echter niet herleidbaar naar individuele personen.

Klachten onvrijwillige zorg

De Wet zorg en dwang regelt de rechten van mensen met een psychogeriatrische aandoening die vrijwillig of onvrijwillig in een zorgorganisatie wonen. De wet is ook van toepassing op mensen die in de wijk wonen. Het uitgangspunt van de Wet zorg en dwang is dat er vrijwillige zorg wordt toegepast. Onvrijwillige zorg wordt alleen toegepast als het echt niet anders kan, bijvoorbeeld als iemand een gevaar vormt voor zichzelf of zijn omgeving.

Heeft u vragen over de inzet van onvrijwillige zorg of wilt u graag dat iemand eens met u meedenkt, dan kunt u contact opnemen met mevrouw Margreet Koning. Zij is de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon voor de Wet zorg en dwang. Zij luistert naar uw verhaal, helpt u bij het verhelderen van uw vragen en kan meegaan naar gesprekken die over uw vraag gaan.

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

 greetkoning@stemgever.nl.

Wzd-klachten kunnen ook aan de Regionale Klachtencommissie regio Midden en West Brabant worden voorgelegd.

Klachten WMO

Klachten over de WMO kunnen worden voorgelegd bij de desbetreffende gemeente, zie paragraaf 14 voor een verwijzing naar de website.

Klachtenregelingen

De volledige tekst van de  klachtenregelingen van 't Heem en van de  Externe klachtencommissie West- en Midden-Brabant zijn te vinden op de website van 't Heem.

Klacht van medewerker

Het is de verantwoordelijkheid van de werkgever om een werkomgeving te creëren waarin medewerkers zich gerespecteerd voelen en waarin veilig, vertrouwd en prettig kan worden gewerkt. Wanneer dit niet het geval is, hebben medewerkers van 't Heem de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Dit is met name van toepassing wanneer zij te maken hebben met structureel ongewenst gedrag van een bewoner, cliënt of diens naaste(n).

Wat is 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 andere bewoners/ cliënten en/of medewerkers;
- het vernielen van eigendommen van medewerkers, bewoners / cliënten of bezoekers.

Procedure

Als een medewerker geconfronteerd wordt met ongewenst gedrag zal deze medewerker eerst hierover met de bewoner / client of naaste(n) in gesprek gaan en zo nodig de  interne procedure volgen.

Indien de interne procedure niet tot oplossing van de klacht leidt, kan de klacht worden ingediend bij de Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen Midden en West Brabant. De klacht wordt altijd ingediend met schriftelijke instemming van de Raad van Bestuur. Ook deze klachtenregeling is te vinden op de website van 't Heem.

Bijlage Klachtenformulier

☐ **Ik dien zelf een klacht in**

Uw contactgegevens:

Naam:

Adres:

Telefoon:

Postcode/Woonplaats:

E-mail:

of

☐ **Ik dien een klacht in, namens:**

Naam:

Locatie:

Uw contactgegevens:

Naam:

Adres:

Telefoon:

Postcode/Woonplaats:

E-mail:

Uw relatie met cliënt:

- ☐ Contactpersoon
- ☐ Zaakwaarnemer

Bereikbaarheid en afspraak:

- ☐ Ik mag gebeld worden, tussen uur en uur.
- ☐ Ik wil graag schriftelijk een reactie.
- ☐ Ik wil graag een gesprek.

- Locatie waarop de klacht betrekking heeft:
- Beschrijving van uw klacht:
- Heeft u hierover al contact gehad met één van onze medewerkers:
 - o Nee
 - o Ja, metResultaat:

Datum:

Handtekening:

Bijlage 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:

Onafhankelijke klachtenfunctionaris 't Heem

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

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

Onafhankelijke Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang

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

margreetkoning@stemgever.nl.

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'.

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>