



's Heeren Loo

Klachtenregeling cliënten

's Heeren Loo

Versie

Vastgesteld

Auteur

Definitief

[01-03-2022](#)

Zorgbeleid

Bestuursondersteuning/

Juridische Zaken

Over de klachtenregeling cliënten

Bij 's Heeren Loo willen we dat jij goed wordt begeleid en ondersteund. En dat je daar tevreden over bent. Daarom willen we weten wat wij wel en niet goed doen. Het is fijn als je daarover met ons wilt praten.

Ben je tevreden?

We horen het graag als je tevreden bent. Je kunt dat vertellen aan een medewerker van 's Heeren Loo. Die geeft dit door aan de juiste persoon, als jij dat wil.

Ben je niet tevreden?

Het mooiste is dat je eerst gaat praten met degene waar je niet tevreden over bent of degene die iets kan doen aan de situatie waarover jij niet tevreden bent. Je kunt het (ook) vertellen aan de leidinggevende van deze medewerker of jouw persoonlijk begeleider. Of aan een medewerker die weet waar het over gaat. De cliëntvertrouwenspersoon of jouw familie kan je hierbij helpen. Samen praten jullie over een oplossing. Soms praat de gedragswetenschapper of manager ook mee. Als wij dingen anders gaan doen, vertellen we dit aan je.

Heb je een klacht?

Soms lukt het niet om samen een oplossing te vinden. Dan kun je een klacht indienen. In deze regeling staat hoe 's Heeren Loo omgaat met klachten.

Wil je meer weten? Kijk dan in de regeling. Kom je er niet uit? Vraag dan iemand om hulp, zoals jouw persoonlijk begeleider, de cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris.

Wat vinden wij belangrijk?

- Het moet duidelijk zijn bij wie jij kunt klagen.
- Een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon kan jou helpen met het indienen van een klacht.
- Wij bespreken de klacht waar hij¹ is ontstaan.
- Wij nemen klachten serieus.
- Wij gaan respectvol met jou om.
- Wij zorgen dat het veilig voor je is om te klagen.
- Wij gaan op een professionele manier met klachten om.
- Wij bespreken met jou de stappen die we zetten en de uitkomsten.
- Wij gebruiken klachten om van te leren en de zorg te verbeteren.

Belangrijke documenten

- Reglement Centrale Klachtencommissie Cliënten
- Stroomschema klachten cliënten
- Folder over klachten van cliënten
- Folder klachten van cliënten (pictoversie)
- Folder over de klachtencommissie cliënten.

¹ Waar 'hij' staat bedoelen we ook 'zij'.

ALGEMEEN

1. Waar kan je jouw klacht indienen?

- 1.1. Je kan een klacht indienen als jij het niet eens bent met de zorg aan jou.
Je kan een klacht indienen bij:

De klachtenfunctionaris in de regio

Je kan jouw klacht altijd bij de klachtenfunctionaris indienen. In het hoofdstuk REGIONALE KLACHT staat hoe je dit kunt doen. De klachtenfunctionaris bekijkt of jouw klacht opgepakt kan worden.

De klachtencommissie (Centrale Klachtencommissie Cliënten)

Wordt jouw klacht niet opgepakt door de klachtenfunctionaris? Of ben je niet blij met de oplossing? Dan kan je jouw klacht indienen bij de klachtencommissie. Zie hoofdstuk KLACHTENCOMMISSIE en het reglement van de Centrale Klachtencommissie Cliënten.

Jeugdzorg en gesloten jeugdzorg (Jeugdwet)

Heb je een klacht over jeugdzorg of gesloten jeugdzorg? Dan kan je direct bij de klachtencommissie klagen. Wil je toch eerst met jouw klacht over jeugdzorg of gesloten jeugdzorg naar de klachtenfunctionaris? Dan kan dat natuurlijk ook.

Onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang)

Heb je een klacht over onvrijwillige zorg? Dan kan je direct naar de klachtencommissie². Als je niet naar deze klachtencommissie wil, kan je ook naar de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Informatie over de KCOZ staat op <https://www.kcoz.nl/home>. Wil je toch eerst met jouw klacht over onvrijwillige zorg naar de klachtenfunctionaris? Dan kan dat natuurlijk ook.

Verplichte zorg (Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg)

Heb je een klacht over verplichte zorg? Dan kan je direct naar de klachtencommissie van de ggz-instelling die de beslissing over jouw zorg heeft genomen.

De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg

Is jouw klacht door de klachtenfunctionaris behandeld en ben je niet blij met de oplossing? Of ben je niet blij met de uitspraak van de klachtencommissie? Dan kan je jouw klacht voorleggen aan de geschillencommissie. Zie hoofdstuk GESCHILLENCOMMISSIE.

Let op. Je kan jouw klacht niet aan de geschillencommissie sturen als de klacht gaat:

- a. over Wmo-ondersteuning,
- b. over jeugdzorg en gesloten jeugdzorg,
- c. over onvrijwillige zorg.

2. Geheim houden

- 2.1. Soms betreft de klachtenfunctionaris anderen bij jouw klacht. Bijvoorbeeld een begeleider of een gedragswetenschapper. Deze gesprekken over jouw klacht zijn geheim. De mensen die bij de klacht betrokken zijn, mogen niet met anderen over jouw klacht praten. Zij mogen wel over de klacht praten met hun leidinggevende of een ondersteuner.
- 2.2. De klachtenfunctionaris vertelt de directeur direct over de klacht als die gaat over:
- a. een calamiteit (er is iets heel erg mis gegaan in de zorg aan jou),
 - b. geweld van een zorgverlener tegen jou,
 - c. een ernstige situatie die al langer duurt.

² KansPlus, een belangenorganisatie die zich inzet voor een goed leven van de mens met een verstandelijke beperking, heeft ingestemd met het instellen van de klachtencommissie als Wzd-klachtencommissie.



REGIONALE KLACHT

Hieronder staat hoe je een klacht kan indienen bij de klachtenfunctionaris. En waar zo'n klacht over moet gaan. Ook staat er wanneer jouw vertegenwoordiger kan klagen.

3. Waarover kan je klagen?

- 3.1. Een klacht gaat over de zorg, jeugdhulp of ondersteuning die jij krijgt.
- 3.2. Een klacht gaat ook over wat (een medewerker van) 's Heeren Loo heeft gedaan of niet heeft gedaan.
- 3.3. Een klacht over (gesloten) jeugdzorg kan ook gaan over hoe (een medewerker van) 's Heeren Loo doet tegen:
 - a. jouw ouder of voogd,
 - b. de persoon (niet ouder) die samen met jouw ouder gezag over jou heeft,
 - c. jouw pleegouder,
 - d. een nabestaande (van de cliënt die is overleden).

4. Hoe en bij wie kan je klagen?

- 4.1. Je kan alleen klagen als jouw klacht op papier staat. Of in een e-mail. Heb je hierbij hulp nodig? Zie punt 5.
- 4.2. De klacht moet in het Nederlands zijn geschreven.
- 4.3. Je kan de klacht sturen naar de klachtenfunctionaris.
- 4.4. Op www.sheerenloo.nl/klacht staat wie jouw klachtenfunctionaris is. En hoe je contact met hem kan opnemen. Klantcontact (0800 – 355 55 55) of de manager van jouw locatie kan dit ook aan jou vertellen.
- 4.5. In de klacht moet staan:
 - e. jouw voornaam,
 - f. jouw achternaam,
 - g. jouw adres,
 - h. jouw geboortedatum,
 - i. waarover je klaagt en waarom,
 - j. de naam en functie van degene over wie je klaagt (als je dat weet).
- 4.6. Als iemand anders (voor jou) klaagt, moet in de klacht ook staan:
 - a. zijn voornaam,
 - b. zijn achternaam,
 - c. zijn adres,
 - d. zijn rol (bijvoorbeeld familievertegenwoordiger of mentor).

5. Wie kan jou helpen als je wil klagen?

- 5.1. Als je wil klagen, kan je iemand vragen je te helpen. Dat kan de cliëntvertrouwenspersoon, jouw familie, vriend of vriendin zijn. Of bijvoorbeeld een jurist of advocaat.
- 5.2. Je kan ook vragen stellen over jouw rechten aan de cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon staat altijd aan jouw kant.
- 5.3. Kan je niet goed Nederlands praten of begrijpen? Dan kan je hulp van een tolk krijgen.
- 5.4. De hulp van de cliëntvertrouwenspersoon en de tolk zijn voor jou gratis.
- 5.5. Op www.sheerenloo.nl/klacht kan je vinden wie jouw cliëntvertrouwenspersoon is. En hoe je contact met hem kan opnemen. Klantcontact (0800 – 355 55 55) of de manager van jouw locatie kan dit ook aan jou vertellen.

6. Wie kan klagen bij de klachtenfunctionaris?

- 6.1. Heb jij een klacht over zorg of ondersteuning? Namelijk langdurige zorg (Wlz/Wkkgz), maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of onvrijwillige zorg en opname (Wzd)? Hier lees je wie kan klagen bij de klachtenfunctionaris:
 - a. jij (cliënt),



- b. soms jouw vertegenwoordiger (dan gelden de regels onder punt 7),
 - k. een nabestaande (van de cliënt die is overleden).
- 6.2. Heb jij een klacht over jeugdzorg of gesloten jeugdzorg? En wil je niet eerst naar de klachtencommissie? Dan kun je ook naar de klachtenfunctionaris.
Hier lees je wie kan klagen bij de klachtenfunctionaris:
- a. jij (cliënt),
 - b. jouw ouder met gezag,
 - c. jouw ouder zonder gezag,
 - d. voogd,
 - e. de persoon (niet ouder) die samen met jouw ouder gezag heeft,
 - f. jouw pleegouder,
 - g. jouw nabestaande als de personen onder 6.2 a t/m f zijn overleden.

7. Wanneer kan iemand anders klagen?

- 7.1. Ben jij ouder dan 12 jaar? En snap je waar de klacht over gaat? Dan ben je wilsbekwaam ter zake. Dan kan een ander alleen voor jou klagen als hij laat zien:
 - a. dat jij het eens bent met de klacht,
 - b. dat jij wil dat die persoon de klacht indient.
- 7.2. Ben jij 12 jaar of jonger? Of ben je ouder, maar snap je niet goed waar de klacht over gaat? Dan mag jouw vertegenwoordiger zonder jouw toestemming klagen. De klacht moet dan wel gaan over dingen waarover hij ook meepraat als vertegenwoordiger.
- 7.3. Vindt jouw vertegenwoordiger dat 's Heeren Loo niet goed met hem omgaat? Dan mag hij daar zonder jouw toestemming over klagen.
- 7.4. Ziet 's Heeren Loo iemand niet als jouw vertegenwoordiger? En is die persoon het daar niet mee eens? Dan mag die persoon daar zonder jouw toestemming over klagen.

8. Hoe bewijst iemand dat hij voor jou mag klagen?

- 8.1. Wil iemand anders klagen en heeft hij jouw toestemming nodig? Dan kan je het machtigingsformulier gebruiken dat op www.sheerenloo.nl/klacht staat.
- 8.2. Klaagt jouw curator, mentor of bewindvoerder? Dan kan de klachtenfunctionaris hem vragen om de rechterlijke beschikking te laten zien.
- 8.3. Klaagt jouw advocaat of een professionele rechtshulpverlener namens jou? Dan hoeven zij niet te laten zien dat jij instemt met de klacht. Behalve als de klachtenfunctionaris twijfelt.

9. Wat doet een klachtenfunctionaris?

- 9.1. De klachtenfunctionaris:
 - a. vertelt over de klachtenregeling,
 - b. vertelt dat je hulp kan krijgen van een cliëntvertrouwenspersoon,
 - c. luistert naar jouw verhaal en gaat na wat jij wil en verwacht,
 - d. adviseert over het indienen van een klacht,
 - e. helpt bij het opschrijven van jouw klacht als je dat vraagt,
 - f. helpt jouw klacht op te lossen (dit heet bemiddelen),
 - g. helpt de relatie tussen jou en de persoon waar je over klaagt beter te maken.
- 9.2. De klachtenfunctionaris houdt zich aan de wet en zijn taakbeschrijving. Hij kiest geen kant en oordeelt niet over de klacht.
- 9.3. 's Heeren Loo bemoeit zich niet met het werk van de klachtenfunctionaris.

10. Wanneer pakt de klachtenfunctionaris jouw klacht niet op?

- 10.1. De klachtenfunctionaris kan jouw klacht niet (direct) oppakken:
 - a. als jij volgens de wet geen klacht kan indienen,
 - b. als niet alle informatie in de klacht staat, die er wel in moet staan,
 - c. als jij (ongeveer) dezelfde klacht al eerder hebt ingediend bij de klachtenfunctionaris. En er niets is veranderd,



- d. als jij anoniem wil klagen,
- e. als jij klaagt over iets dat langer dan twee jaar geleden is gebeurd,
- f. als jouw klacht is opgepakt door de klachtencommissie of de geschillencommissie,
- g. als jouw klacht over het werk van de klachtenfunctionaris gaat. Je kan de klacht dan sturen naar de directeur.

11. Wanneer pakt jouw klachtenfunctionaris de klacht niet zelf op?

- 11.1. De klachtenfunctionaris kan jouw klacht niet zelf oppakken:
 - a. als jouw klacht gaat over medewerkers uit een andere regio,
 - b. als jij klaagt over het andere werk van de klachtenfunctionaris (meestal is de klachtenfunctionaris ook beleidsmedewerker of iets anders),
 - c. als het beter is dat een andere klachtenfunctionaris jouw klacht oppakt,
 - d. als jouw klacht over een andere zorgaanbieder gaat.
- 11.2. De klachtenfunctionaris laat jou weten dat hij jouw klacht niet oppakt. Dit doet hij in een brief of e-mail.
- 11.3. De klachtenfunctionaris vraagt jou of de klacht mag worden doorgestuurd naar een andere klachtenfunctionaris (11.1 a t/m c) of zorgaanbieder (11.1 d).

12. Klacht over meer zorgaanbieders

- 12.1. Het kan zijn dat jouw klacht gaat over 's Heeren Loo en ook over een andere zorgaanbieder. De klacht kan samen met de andere zorgaanbieder worden opgepakt. Maar alleen als jij daarvoor toestemming geeft.
 - a. Geef je toestemming? Dan neemt de klachtenfunctionaris contact op met de klachtenfunctionaris van de andere zorgaanbieder. Zij bespreken hoe de klacht kan worden opgepakt en laten dit aan jou weten.
 - b. Geef je geen toestemming? Dan pakt de klachtenfunctionaris alleen de klacht over 's Heeren Loo op.
- 12.2. In dit artikel wordt bedoeld met zorgaanbieder: zorgaanbieders van langdurige zorg, aanbieders van zorg of diensten volgens de Zorgverzekeringswet en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning of jeugdhulp.

13. Hoe pakt de klachtenfunctionaris jouw klacht op?

- 13.1. De klachtenfunctionaris stuurt jou een bericht dat hij jouw klacht heeft gekregen.
- 13.2. De klachtenfunctionaris bekijkt of hij jouw klacht kan oppakken.
- 13.3. De klachtenfunctionaris stuurt jouw klacht naar de persoon waarover je klaagt en de directeur(en). Dit doet hij alleen als hij jouw klacht oppakt.
- 13.4. De klachtenfunctionaris bedenkt hoe de klacht wordt opgepakt. De klachtenfunctionaris overlegt met jou of dit een goede manier is. De klachtenfunctionaris kan bijvoorbeeld kiezen voor:
 - a. een gesprek tussen jou en de persoon waarover je klaagt,
 - b. hulp van een bemiddelaar en/of deskundige,
 - c. hulp van de afdeling Verzekeringen als jij om schadevergoeding vraagt.
- 13.5. De klachtenfunctionaris bekijkt met jou en de persoon waarover je klaagt of er een oplossing is voor de klacht.

14. De uitkomst van de klacht

- 14.1. De klachtenfunctionaris laat jou en de persoon waarover je klaagt de uitkomst weten.
- 14.2. Jij mag zeggen wat je van de uitkomst vindt. Dat mag de persoon waarover je klaagt ook. Soms zijn jullie het niet met elkaar eens. Dan bekijkt de klachtenfunctionaris wat hij nog meer kan doen om de klacht op te lossen.
- 14.3. De klachtenfunctionaris laat de directeur weten wat de uitkomst is. Hoe snel hij dit moet doen, lees je bij 16.



- 14.4. De directeur laat jou en de persoon waarover jij klaagt weten wat er met de uitkomst moet worden gedaan. Dat heet een besluit.

15. Wie besluit over jouw klacht?

- 15.1. De regiodirecteur neemt een besluit over jouw klacht.
- 15.2. De directeur Expertisecentrum Advisium neemt het besluit als jij klaagt over behandeling.
- 15.3. Soms gaat jouw klacht ook over zaken waar een andere directeur over gaat. De regiodirecteur beslist dan samen met de andere directeur.
- 15.4. De directeur stuurt je een email of brief met het besluit. Hij stuurt dit besluit ook aan de personen over wie jouw klacht gaat en/of die iets met jouw klacht moeten doen. Hij vertelt in die brief:
- wat zijn besluit is over de klacht,
 - wat er met de uitkomst wordt gedaan en wanneer.
 - wat je kan doen als je niet tevreden bent met het besluit.
- 15.5. De directeur zorgt ervoor dat de medewerkers zich aan de afspraken houden.

16. Termijnen

- 16.1. Een termijn is de tijd dat ze met jouw klacht bezig mogen zijn.
- 16.2. De termijn gaat lopen als de klachtenfunctionaris jouw klacht heeft ontvangen.
- 16.3. De klachtenfunctionaris heeft 4 weken om de directeur te laten weten wat de uitkomst is. De directeur heeft daarna 2 weken om een besluit te nemen op jouw klacht.
- 16.4. De termijn mag 4 weken langer zijn, als dat echt nodig is.
- 16.5. Soms lukt het niet om de klacht binnen 10 weken op te lossen. Dan zal de klachtenfunctionaris met jou overleggen. Jullie beslissen samen wat de nieuwe termijn wordt. Je kan er ook voor kiezen om naar de klachtencommissie of geschillencommissie te gaan met jouw klacht.

17. Hoe kan je een klacht intrekken?

- 17.1. Soms wil je niet dat de klachtenfunctionaris jouw klacht verder oppakt. Dat kan je aan hem laten weten. We noemen dit 'intrekken van de klacht'. Je kunt jouw klacht op ieder moment intrekken. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat je een brief of e-mail krijgt waarin staat dat jij de klacht hebt ingetrokken.
- 17.2. Als je niet binnen 20 werkdagen antwoordt op een bericht van de klachtenfunctionaris, stopt het klachtproces. De klachtenfunctionaris stuurt jou, de persoon waarover je klaagt en de directeur(en) zo snel mogelijk een bericht over de intrekking. Soms heeft de persoon waarover je klaagt en de directeur(en) nog geen bericht gehad over de klacht. Dan krijgen zij geen bericht over de intrekking.

18. Hoe (lang) wordt informatie over de klacht bewaard?

- 18.1. De klachtenfunctionaris bewaart in het klachtdossier:
- de klacht,
 - wat er over de klacht is geschreven,
 - verslagen van gesprekken over jouw klacht,
 - het besluit van de directeur of Raad van Bestuur,
 - andere belangrijke informatie over de klacht.
- 18.2. Het klachtdossier zit niet in jouw zorgdossier. In jouw zorgdossier staat alleen iets over jouw klacht, als jij dat goed vindt.
- 18.3. De klachtenfunctionaris bewaart het klachtdossier vijf jaar.
- 18.4. De klachtenfunctionaris mag het dossier soms langer bewaren. Bijvoorbeeld als ze denken dat er later nog iets met de klacht moet gebeuren (claim of juridische procedure).
- 18.5. De Raad van Bestuur bewaart ook informatie over de klacht. Daarvoor gelden dezelfde regels als voor de klachtenfunctionaris.



19. Registratie en jaarverslag

- 19.1. De klachtenfunctionaris registreert alle klachten en trends in een overzicht. De klachtenfunctionaris stuurt deze registratie ieder kwartaal aan de directeur.
- 19.2. De directeur rapporteert aan de Raad van Bestuur via Zorgbeleid.
- 19.3. Zorgbeleid maakt minimaal een keer per jaar een verslag van alle klachten voor de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur deelt dit met CCR, COR en RvT.

KLACHTENCOMMISSIE 's HEEREN LOO

Hieronder staat wanneer en hoe je een klacht kan indienen bij de klachtencommissie.

20. Wanneer kan je klagen bij de klachtencommissie?

- 20.1. Je kan bij de klachtencommissie klagen, als:
 - a. de klachtenfunctionaris jouw klacht niet oppakt en je het daar niet mee eens bent;
 - b. je niet blij bent met de oplossing van de klacht of het besluit van de directeur;
 - c. jouw klacht gaat over onvrijwillige zorg (Wzd);
 - d. jouw klacht gaat over (gesloten) jeugdzorg;
 - e. het niet redelijk is dat je jouw klacht eerst bij de klachtenfunctionaris indient.
- 20.2. Soms kan je niet bij de klachtencommissie klagen. Bijvoorbeeld als:
 - a. je naar de geschillencommissie gaat.
- 20.3. De klachtencommissie beslist altijd eerst zelf of zij de klacht (wel) kan oppakken.
- 20.4. Je hoeft niet direct naar de klachtencommissie. Je kan ook eerst met de klachtenfunctionaris praten.

21. Hoe kan je klagen bij de klachtencommissie?

- 21.1. Op www.sheerenloo.nl/klacht staat hoe je de klachtencommissie kunt bereiken.
- 21.2. Je kunt ook bellen met klantcontact op nummer 0800 - 3 55 55 55.
- 21.3. In het reglement van de klachtencommissie lees je hoe de klachtencommissie werkt.

22. Wie kan jou helpen als je wil klagen?

- 22.1. De cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris kan je helpen om de klacht naar de klachtencommissie te sturen.
- 22.2. De cliëntvertrouwenspersoon kan je ook steunen tijdens het proces.

23. Belangrijk om te weten

- 23.1. Jij kan gratis bij de klachtencommissie klagen.
- 23.2. De mensen van de klachtencommissie werken niet voor of bij 's Heeren Loo.
- 23.3. Wij geven pas informatie aan de klachtencommissie als wij jouw toestemming hebben.
- 23.4. Gaat jouw klacht over onvrijwillige zorg? En wil je niet naar de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie 's Heeren Loo? Dan kan je ook naar de KCOZ. De klachtenfunctionaris kan jou daarbij helpen. Meer informatie over de KCOZ staat op <https://www.kcoz.nl/home>.

GESCHILLENCOMMISSIE

Hieronder staat wanneer en hoe je een klacht kan indienen bij de geschillencommissie.

24. Wanneer kan je klagen bij de geschillencommissie?

- 24.1. Je kan bij de geschillencommissie klagen als:
 - a. je niet blij bent met de oplossing in de regio;
 - b. je niet blij bent met de uitspraak van de klachtencommissie;
 - c. het niet redelijk is dat je jouw klacht eerst bij de klachtenfunctionaris indient.
- 24.2. LET OP: soms kan je niet bij de geschillencommissie klagen. Bijvoorbeeld als:



- a. jouw klacht gaat over de ondersteuning die je krijgt via de Wmo;
- b. jouw klacht gaat over (gesloten) jeugdzorg.

25. Hoe kan je klagen bij de geschillencommissie?

- 25.1. Op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/gehandicaptenzorg/> staat hoe je de geschillencommissie kunt bereiken.
- 25.2. Je kunt ook bellen met klantcontact op nummer 0800 - 3 55 55 55
- 25.3. Als je wil klagen bij de geschillencommissie, moet dat binnen 12 maanden nadat:
 - a. jouw klacht bij de klachtenfunctionaris is ingediend.
 - b. jouw klacht bij de klachtencommissie is ingediend. Dit geldt alleen als je de regionale klachtroute hebt overgeslagen.

26. Belangrijk om te weten

- 26.1. Als de geschillencommissie naar jouw klacht kijkt, moet je € 52,50 betalen. Als je gelijk krijgt, krijg je jouw geld (deels) terug. Het bedrag kan veranderen. Op de website van de geschillencommissie staat het goede bedrag.
- 26.2. De mensen van de geschillencommissie werken niet voor of bij 's Heeren Loo.
- 26.3. Wij geven pas informatie aan de geschillencommissie als wij jouw toestemming hebben.
- 26.4. De geschillencommissie doet uitspraak binnen 6 maanden nadat ze jouw klacht hebben ontvangen.
- 26.5. De uitspraak van de geschillencommissie is een bindend advies.

HOE NEEM JE CONTACT OP?

! Zie website voor de actuele informatie.

Klachtenfunctionarissen en cliëntvertrouwenspersonen

Website: www.sheerenloo.nl (onder contact)

Klantcontact Landelijk

Telefoon: 0800 – 355 55 55
Mail: klantcontact.landelijk@sheerenloo.nl
Post: 's Heeren Loo
Klantcontact Landelijk
Postbus 647, 3800 AP Amersfoort

Centrale Klachtencommissie Cliënten

Mail: klacht.ckc@sheerenloo.nl
Post: Centrale Klachtencommissie Cliënten 's Heeren Loo
t.a.v. mevr. E. Jorritsma
Postbus 647, 3800 AP Amersfoort

Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

Mail: info@kcoz.nl
Telefoon: 085 – 077 2060

Geschillencommissie Gehandicaptenzorg

Digitaal: Klachtformulier op website
<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/gehandicaptenzorg/>
Post: De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg
Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

