

# Klachtenreglement Leven & Zorg

**Datum laatste wijziging:**

28-01 2025

**Versie:**

Definitief 02

**Vastgesteld door:**

M.S Bouri

## Inhoudsopgave

Inleiding	3
Begripsbepalingen	4
Klachtenprocedure	5
Artikel 1 Aanmelding van een klacht.	5
Artikel 2 Indienen van een klacht.	5
Artikel 3 Procedure eerste klachtopvang	5
3.1. Klacht betreffende een medewerker	6
3.2. Klacht betreffende een product van Leven & Zorg	6
3.3. Klacht betreffende een dienst van Leven & Zorg	7
3.4. Klacht betreffende een samenwerkingspartner van Leven & Zorg	8
Artikel 4 Geen overeenstemming na eerste klachtopvang	8
Artikel 5 Geschillencommissie	9
Artikel 6 Bezwaar indienen	9
Artikel 7 Intrekking klacht	10
Artikel 8 Wet Zorg en Dwang klachtenregeling	10
Artikel 9 Kosten	10
Artikel 10 Concluderend	11

## **Inleiding**

Bij Leven & Zorg streven wij ernaar dat u zich op uw gemak en thuis voelt en dat u positief bent over onze hulpverlening. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt, familie of belanghebbende niet tevreden bent over de zorg, dienstverlening of over de manier waarop u bent bejegend. Uw opmerkingen of klachten kunnen bijdragen aan het verbeteren van de situatie voor u en voor ons. Een klacht zien wij bij Leven & Zorg dan ook als een advies om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

In dit klachten reglement beschrijven wij hoe wij omgaan met klachten zodat u weet bij wie u terecht kunt. De wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) verplicht ons om een klachten reglement op te stellen en stelt eisen waaraan dit reglement moet voldoen. Dit reglement geldt voor alle diensten die Leven & Zorg levert.

Onze brancheorganisatie Zorgthuis heeft in overeenstemming met NCZ (Netwerk Cliëntenraden Zorg) een modelregeling opgesteld. Deze voldoet aan de eisen die de wetgeving aan klachtenregelingen stelt. Door samen de modelregeling op te stellen brengen Zorgthuis en NCZ tot uitdrukking, dat een goede klachtenregeling een gemeenschappelijk belang is van cliënten en zorgaanbieders. Leven & Zorg heeft deze modelregeling van Zorgthuis overgenomen.

Uitgangspunt van ons klachten reglement is dat klachten zo laagdrempelig mogelijk in de organisatie worden opgelost. In elke situatie streven wij er naar een goede hulpverlenersrelatie te herstellen.

## **Begripsbepalingen**

### *Instelling*

Leven & Zorg GGZ BV; Leven & Zorg Jeugd GGZ B.V, hierna Leven & Zorg.

### *Directie*

M.S. Bourri en M. El Aazzaoui raad van bestuur van Leven & Zorg.

### *Cliënt*

Een natuurlijke persoon die zorg- en/of dienstverlening krijgt van Leven & Zorg .

### *Pupil*

Een natuurlijke minderjarige of meerderjarige jong(ere)(volwassene).

### *Klacht*

Formele uiting van onvrede over een dienst, een medewerker of een product van Leven & Zorg.

### *Klager*

De persoon die een klacht heeft ingediend. Behalve de cliënt, kan dat ook een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt zijn.

#### *Nabestaande*

- a) de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
- b) andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
- c) degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
- d) degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
- e) bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;

Bloedverwanten in de eerste graad zijn ouders en kinderen van de overledene. Bloedverwanten in de tweede graad in de zijlijn zijn broers en zusters van de overledene.

#### *Medewerker*

Iedereen die op grond van een met Leven & Zorg gesloten arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht werkzaam is voor Leven & Zorg.

#### *Leidinggevende*

Diegene die verantwoordelijk is voor medewerkers binnen (binnen het betreffende organisatieonderdeel van) Leven & Zorg.

#### *Klachtenfunctionaris*

Degene die binnen Leven & Zorg belast is met de opvang van klachten. De klachtenfunctionaris is vertrouwenspersoon voor de klager en ondersteunt de klager op diens verzoek gratis van advies met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstand bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een duurzame oplossing voor de klacht te komen. De klachtenfunctionaris is te bereiken via [klacht@levenenzorg.nl](mailto:klacht@levenenzorg.nl) of via het algemene telefoonnummer van Leven & Zorg (optie 6).

#### *Geschillencommissie(s)*

De geschillencommissie wordt ingeschakeld wanneer een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost. Leven & Zorg is aangesloten bij Quasir. Quasir heeft een samenwerkingsovereenkomst met stichting Zorggeschil. Deze stichting is op 6 december 2016 door de minister erkend conform de eisen uit de wet/uitvoeringsregeling Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ). Op de website van die stichting kunt u het reglement downloaden.

De contactgegevens van de geschillencommissie:  
Stichting Zorggeschil, Postbus 24018, 3502 MA Utrecht  
0561 618711 (Quasir)  
[info@zorggeschil.nl](mailto:info@zorggeschil.nl)

[www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)

## **Klachtenprocedure**

### **Artikel 1 Aanmelding van een klacht.**

Een klager kan een klacht indienen tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. Indiener van de klacht wordt door Leven & Zorg regelmatig geïnformeerd over de voortgang van de behandeling.

### **Artikel 2 Indienen van een klacht.**

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk, via e-mail of via het contact formulier op de website van Leven & Zorg worden geuit.

### **Leven & Zorg**

*Ter attentie van de klachtenfunctionaris*

Derkinderenstraat 24

1062 DB Amsterdam

020 820 8230 (optie 6)

[klacht@levenenzorg.nl](mailto:klacht@levenenzorg.nl)

### **Artikel 3 Procedure eerste klachtopvang**

#### *3.1. Klacht betreffende een medewerker*

- 3.1.1. De betrokken medewerker en/of diens leidinggevende maken de klager attent op de klachtenregeling en de rol van de klachtenfunctionaris.
- 3.1.2. De betrokken medewerker zorgt voor de eerste klachtopvang en stelt de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken en te komen tot een oplossing.
- 3.1.3. De medewerker rapporteert nadien te allen tijde de klacht en de genomen maatregelen om te komen tot een oplossing aan haar leidinggevende.
- 3.1.4. Indien de klager en medewerker binnen één week na het indienen van de klacht niet tot overeenstemming komen met betrekking tot een oplossing voor de klacht en/of wanneer dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt en/of daarom vraagt betreft de medewerker haar leidinggevende bij het gesprek

- 3.1.5. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt.
- 3.1.6. Indien de klacht binnenkomt bij de klachtenfunctionaris, zal zij de klager in eerste instantie terugverwijzen naar de desbetreffende leidinggevende.
- 3.1.7. De leidinggevende stelt een onderzoek in en betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt en/of daarom vraagt.
- 3.1.8. Indien de eerste klachtopvang van de medewerker, dan wel via de leidinggevende, dan wel via de medewerker tot overeenstemming met de klager wordt gekomen, rapporteert de leidinggevende, daarover schriftelijk aan de directie. En rapporteert tevens de ingezette maatregelen om te komen tot een oplossing in het door de klachtenfunctionaris beheerde verbeterregister.
- 3.1.9. De betrokken medewerker en/of diens leidinggevende bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.

### 3.2. *Klacht betreffende een product van Leven & Zorg*

- 3.2.1. De klachtenfunctionaris maakt de klager attent op de klachtenregeling en de rol van de klachtenfunctionaris.
- 3.2.2. De klachtenfunctionaris zorgt voor de eerste klachtopvang en stelt de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De klachtenfunctionaris stelt een onderzoek in en betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt en/of daarom vraagt.
- 3.2.3. Als blijkt dat een klacht betrekking heeft op het handelen van een ander, draagt de klachtenfunctionaris of een leidinggevende op zorgvuldige wijze de klacht over aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
- 3.2.4. Klachtenfunctionaris bespreekt de klachten in de organisatie met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
- 3.2.5. Indien op deze wijze overeenstemming met de klager wordt bereikt, rapporteert de klachtenfunctionaris, daarover schriftelijk aan de directie en vermeldt de maatregelen om te

komen tot een oplossing in het verbeterregister. De klachtenfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

### 3.3. *Klacht betreffende een dienst van Leven & Zorg*

- 3.3.1. De klachtenfunctionaris maakt de klager attent op de klachtenregeling en de rol van de klachtenfunctionaris.
- 3.3.2. De klachtenfunctionaris zorgt voor de eerste klachttopvang en stelt de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De klachtenfunctionaris stelt een onderzoek in en betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt en/of daarom vraagt.
- 3.3.3. Als blijkt dat een klacht betrekking heeft op het handelen van een ander, draagt de klachtenfunctionaris of een leidinggevende op zorgvuldige wijze de klacht over aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
- 3.3.4. Klachtenfunctionaris bespreekt de klachten in de organisatie met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
- 3.3.5. Indien op deze wijze overeenstemming met de klager wordt bereikt, rapporteert de klachtenfunctionaris, daarover schriftelijk aan de directie en vermeldt de maatregelen om te komen tot een oplossing in het verbeterregister. De klachtenfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

### 3.4. *Klacht betreffende een samenwerkingspartner van Leven & Zorg*

- 3.4.1. De klachtenfunctionaris maakt de klager attent op de klachtenregeling en de rol van de klachtenfunctionaris.
- 3.4.2. Indien een klacht betrekking heeft op een medewerker, product en/of dienst van Leven & Zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp van een samenwerkingspartner van Leven & Zorg en de klager heeft doen weten dat hij ook bij de samenwerkingspartner een klacht heeft ingediend, wordt overgegaan tot een gecombineerde behandeling van klachten, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft.
- 3.4.3. De klachtenfunctionaris zorgt voor de eerste klachttopvang en stelt de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De klachtenfunctionaris stelt een onderzoek in en betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede

afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt en/of daarom vraagt.

- 3.4.4. Klager kan in de situatie van gecombineerde klachtbehandeling aangeven welke richtlijnen ten aanzien van de klachtafhandeling gevolgd dienen te worden. Hierbij kan een keuze worden gemaakt tussen de klachtenregeling van Leven & Zorg dan wel de klachtenregeling van de samenwerkingspartner.
- 3.4.5. Klager kan in de situatie van gecombineerde klachtbehandeling aangeven welke klachtenfunctionaris, van Leven & Zorg of van de samenwerkingspartner, hij wenst als eerste aanspreekpunt.
- 3.4.6. Klachtenfunctionaris bespreekt de klachten in de organisatie met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
- 3.4.7. Indien op deze wijze overeenstemming met de klager wordt bereikt, rapporteert de klachtenfunctionaris, daarover schriftelijk aan de directie en vermeldt de maatregelen om te komen tot een oplossing in het verbeterregister. De klachtenfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

#### **Artikel 4 Geen overeenstemming na eerste klachtopvang**

- 4.1. De leidinggevende schakelt, in overleg met de klager, de klachtenfunctionaris in.
- 4.2. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager en stelt verder onderzoek naar de klacht in.
- 4.3. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de directie waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Leven & Zorg over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- 4.4. Indien de leidinggevende en/of klachtenfunctionaris die de klacht ter behandeling heeft ontvangen binnen twee weken, niet met de klager tot een voor klager bevredigende oplossing heeft kunnen komen, wordt dat schriftelijk aan de directie gerapporteerd, waarbij verslag wordt gedaan van de ondernomen actie en de besproken voorstellen. Tevens vermeldt de leidinggevende de voorgestelde maatregelen om te komen tot een oplossing in het verbeterregister. De klachtenfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

#### **Artikel 5 Geschillencommissie**

- 5.1. Indien het verdere onderzoek van de klachtenfunctionaris niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid (zie artikel 4, lid 4.1.3) neemt de directie (eventueel telefonisch) contact op met de klager om de stand van zaken te resumeren en de behandeling door de geschillencommissie aan te kondigen.
- 5.2. Indien door het contact tussen directie en klager alsnog tot een bevredigende oplossing voor de klager wordt gekomen, resumeert de directie de oplossing en bevestigt deze schriftelijk aan de klager, met de conclusie dat de klacht is opgelost.
- 5.3. Indien klager de klacht handhaaft, kan de directie besluiten om de termijn voor het afhandelen van de klacht met vier weken te verlengen. De directie doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
- 5.4. Indien klager de klacht handhaaft wordt de klacht uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst door de directie doorgeleid naar de geschillencommissie. De directie doet daarvan schriftelijk mededeling aan de klager. De geschillencommissie informeert de klager over de verdere gang van zaken.

## **Artikel 6 Bezwaar indienen**

- 6.1. De klager kan bezwaar indienen bij de geschillencommissie indien:
  - a. is gehandeld in strijd met de beschreven procedure;
  - b. de klager van mening is dat na de behandeling van de klacht zoals omschreven in dit reglement, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate is weggenomen;
  - c. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van Leven & Zorg in het kader van de zorgverlening bij Leven & Zorg indient.
  - d. Indien de klager niet akkoord gaat met het oprekken van de termijn naar tien weken.
- 6.2. Wanneer de klager diensten ontvangt vanuit de WMO en niet tevreden is over de klachtafhandeling, kan de klager tevens bezwaar indienen bij de Gemeente Amsterdam als opdrachtgever en eindverantwoordelijke van de WMO diensten.

## **Artikel 7 Intrekking klacht**

De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling wordt hierop gestaakt.

## **Artikel 8 Wet Zorg en Dwang klachtenregeling**

- 8.1. Voor cliënten die onder de wet Zorg en Dwang vallen geldt een afwijkende klachtenregeling (dan de regeling opgesteld op basis van de Wkkgz) betreffende specifieke onderwerpen;
  - a. Het besluit om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;

- b. Besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan of in onvoorziene situaties;
  - c. Klachten over de beoordeling van de wilsbekwaamheid van een cliënt;
  - d. Klachten over beslissingen van de Wzd-arts.
- 8.2. De cliënt die onder de Wzd valt heeft recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon die als taak heeft om de cliënt of haar vertegenwoordiger desgevraagd advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg, met opname en verblijf in een accommodatie of met het doorlopen van de klachtenprocedure. De onafhankelijke vertrouwenspersoon is beschikbaar via Quasir.
- 8.3. De klachtenfunctionaris is beschikbaar voor cliënten die onder de Wzd vallen.
- 8.4. Klachten over de in artikel 4 lid 1 genoemde onderwerpen worden voorgelegd aan een externe klachtencommissie. De externe klachtencommissie is beschikbaar via Quasir.
- 8.5. De externe klachtencommissie doet een bindende uitspraak over klachten en kan de klager een schadevergoeding toekennen.
- 8.6. De klacht kan, zowel door de klager als door de zorgaanbieder en degene op wiens beslissing de klacht betrekking heeft, worden voorgelegd aan de rechtbank. Van uitspraken van de rechtbank over deze klachten kan in cassatie worden gegaan.

## **Artikel 9 Kosten**

- 9.1. De klachtenprocedure voor de klager is kosteloos, met inbegrip van de bijstand door de klachtenfunctionaris en/of vertrouwenspersoon (zoals bedoeld in artikel 8 lid 2). c
- 9.2. Legt de klager zijn klacht voor aan de geschillencommissie of externe klachtencommissie (zoals bedoeld in artikel 8 lid 4), dan geldt wat in het reglement van de geschillencommissie daarover is opgenomen.

## **Artikel 10 Concluderend**

- 10.1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht via de klachtenfunctionaris, een schriftelijke mededeling van Leven & Zorg waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Leven & Zorg over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- 10.2. De klachtenfunctionaris is vertrouwenspersoon voor de klager en ondersteunt de 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.

10.3. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Leven & Zorg noodzaakt, kan die termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

10.4. Indien de klacht naar oordeel van de klager onvoldoende is weggenomen, wordt de klager schriftelijk geïnformeerd over het inschakelen van de geschillencommissie.

10.5. Bezwaar door de klager kan worden ingediend op grond van de punten zoals benoemd in artikel 6 lid 1.

Aldus vastgesteld en ondertekend op ..... te .....

Namens Leven & Zorg

Namens de centrale cliëntenraad

.....

.....

.....

Functie

.....

Functie