

# Inhoud Klachtenprotocol van La Vida

## 1. Begripsbepaling

In het kader van dit klachtenprotocol wordt verstaan onder:

- La Vida; van stagiaires, medewerkers, chauffeurs tot directie.
- Cliënt: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.
- Klacht; Een formele (mondelijke of) schriftelijke uiting van ongenoegen van degene die gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de diensten van La Vida, dan wel de wens te kennen heeft gegeven van die diensten gebruik te willen maken.
- De klacht kan gaan over de wijze waarop de klager begeleid is door La Vida.
- De klacht kan betrekking hebben op het handelen van begeleiders of op het uitblijven daarvan. De klacht kan gaan over accommodatie, hygiëne en werkomstandigheden.
- Klager: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van cliënt.
- Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder of een schriftelijke uiting van ongenoegen over de weigering van een zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen.
- Klachtenfunctionaris: degene die geschikt is geacht en is aangewezen om een klager op diens verzoek van advies te dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en een klager bij te staan bij het formuleren van de klacht en de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen

## 2. Reikwijdte van het klachtenprotocol

Dit klachtenprotocol is van toepassing binnen La Vida.

## 3. De klachtenfunctionaris

Bij alle klachten die worden ingediend bij La Vida wordt de onafhankelijk klachtenfunctionaris ingezet.

De klachtenfunctionaris zet zich in om gedurende de klachtenprocedure te ondersteunen in het komen tot een oplossing tussen cliënt en zorgaanbieder. Het gaat hier om een onafhankelijke en onpartijdige functionaris. Bij het sluiten van de klachtenprocedure zijn ook de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris beëindigd. Een eventuele geschillenprocedure is een andere procedure waarbij La Vida, noch de klachtenfunctionaris betrokken zijn.

*Wat kan de klachtenfunctionaris betekenen?*

- Het bieden van een luisterend oor;
- De klacht in ontvangst nemen en de klachtenprocedure starten;
- Ondersteunen bij het formuleren van de klacht;
- De eerste opvang van zorgaanbieder en cliënt m.b.t. de klacht;
- Uitleg geven over de klachtenprocedure;
- Signaleren en adviseren;
- Bemiddelen tussen zorgaanbieder en cliënt.;
- Uitleg geven over het voorleggen van een geschil aan de geschillencommissie.

## 4. De procedure

- Informeer La Vida omtrent uw klacht of onvrede. Dit kan gedaan worden door de cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van cliënt. Tijdens dit gesprek mag u verzoeken voor het opmaken van een schriftelijke klacht.
- Klachten kunt u insturen naar: Aarlanderveenstraat 25, 2729 AX te Zoetermeer t.a.v. de Klachtenfunctionaris of deponeren in de Klachten/Ideeënbox aanwezig op locatie. Ook kunt u deze online invullen op: [www.lavidadagbesteding.nl](http://www.lavidadagbesteding.nl)
- De 'formele' termijn gaat in na de schriftelijke indiening van uw klacht bij La Vida. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van een schriftelijke klacht ontvangt u een bevestiging en wordt u geïnformeerd over de verdere procedure bij de afhandeling van de betreffende klacht.
- De begeleider op wie de klacht betrekking heeft ontvangt een schriftelijke bevestiging van de indiening van de klacht, alsmede informatie over de verdere procedure bij de afhandeling van de betreffende klacht.
- De klachtenfunctionaris neemt binnen een week (na de schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht) contact op met de klager. Tijdens het eerste contact zal de klager gevraagd worden om de klacht toe te lichten. Samen met de klachtenfunctionaris bepaalt de klager wat verder met de klacht gedaan zal worden. De klachtenfunctionaris is onpartijdig, deskundig en heeft een geheimhoudingsplicht. Pas als de klager toestemming geeft praat de klachtenfunctionaris over de klacht met een ander.
- De klachtenfunctionaris kan een gesprek aanbieden tussen de klager en de betrokkene(n). Ook kan zij de klacht bespreken met de betrokkene en u informeren over de reactie. Een andere optie is het schriftelijk voorleggen van de klacht aan de betrokkene.
- La Vida dient binnen 6 weken een onderbouwd oordeel te geven over de klacht, dit is de visie van La Vida op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht getroffen worden.
- Deze termijn van 6 weken mag eenmalig verlengd worden met 4 weken, echter dient La Vida hiervan u op de hoogte te brengen, met onderbouwing van de reden.
- Alleen wanneer klager en La Vida het hierover eens zijn mag dit termijn nog verlengd worden, bijv. als er is afgesproken dat er een bemiddelingstraject (mediation) te volgen.
- Indien u niet tevreden bent over de oplossing en de behandeling van de klacht, mag u de klacht voorleggen aan de erkende geschillencommissie KPZ.
- De erkende geschillencommissie neemt het oordeel van de zorgaanbieder mee in de behandeling. De geschillencommissie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe. Een geschil kunt u eenvoudig melden via: <https://geschillencommissiekpz.nl/geschil-indienen/>

## 5. Onafhankelijke geschilleninstantie KPZ

Conform de Wkkgz (Wet kwaliteiten klachten en geschillen zorg) zijn zorgverleners wettelijk verplicht om aangesloten te zijn bij een onafhankelijke klachtenregeling voor cliënten. Dit betekent dat iedere zorgaanbieder verplicht is om een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten (artikel 13, eerste lid, Wkkgz). De klachtenregeling is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. In dit kader is La Vida aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijk orgaan dat klachten behandelt die worden ingediend over de geleverde zorg van een zorgaanbieder die is aangesloten bij ze, in dit geval La Vida.

*Contactgegevens geschilleninstantie KPZ:*

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

Email: [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)

Postadres: Westerstraat 117, 1601 AD Enkhuizen.

## 6. Klachtendossier

Van elke ingediende klacht wordt voor de duur van de procedure, een dossier aangelegd. Alle bij de klachtenprocedure behorende schriftelijke stukken worden in het dossier gebundeld bewaard. Het klachtendossier wordt beheerd door de klachtencommissie.

Zowel klager als aangeklaagde hebben recht op inzage van het klachtendossier.

Het klachtendossier wordt twee weken na afloop van de klachtenprocedure vernietigd, tenzij een van de partijen hiertegen bezwaar aantekent.

## 7. Rapportage

Eenmaal per jaar wordt door de klachtencommissie een rapportage opgesteld van ingediende klachten.

Aandachtspunten bij een dergelijke rapportage kunnen onder meer zijn: aantal klachten, aard van de klachten, verloop van de behandeling van de klachten, de voorgestelde en uitgevoerde maatregelen en suggesties voor structurele veranderingen ter voorkoming van klachten.