

NEW LIFE LIVING



KLACHTENREGELING

Klachtenregeling New Life Living

Naar aanleiding van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) zijn zorgaanbieders wettelijk verplicht op een klachtenregeling te realiseren voor de behandeling van klachten van cliënten, hun nabestaanden of vertegenwoordigers. Het dient voor de cliënt duidelijk te zijn om op welke wijze hij of zij hun klacht kenbaar kunnen maken. New Life Living vindt het van belang om diens cliënten hier op verschillende wijzen over te informeren.

Wij zetten ons in dat een cliënt zich bij ontevredenheid of klachten gehoord voelt. Dit doen wij door de cliënt de gelegenheid te geven diens klacht te uitten tijdens een gesprek met de persoonlijk begeleider of diens leidinggevende. Mocht het gesprek geen tevredenheid bij de cliënt opleveren bieden wij informatie en ondersteuning bij eventuele vervolgstappen, zoals een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Natuurlijk kan de cliënt ook rechtstreeks contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Ten slotte heeft die cliënt de mogelijkheid om diens klacht in te dienen bij een onafhankelijke externe geschillencommissie.

New Life Living nodigt cliënten uit om hun ontevredenheid te uitten zodat er waar nodig gewerkt kan worden aan de verbetering van de kwaliteit van zorg die aangeboden wordt.

Reglement

Artikel 1. Begripsbepalingen

1.1 Zorgaanbieder

New Life Living B.V.

1.2 Cliënt

Natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.

1.3 Medewerker

De persoon die al dan niet in dienstverband werkzaamheden verricht(te) voor New Life Living.

1.4 Klachtenfunctionaris

De ingevolge de Wkkgz vereiste klachtenfunctionaris die binnen New Life Living belast is met de opvang van klachten van de klager.

1.5 Klacht

Een bij de klachtenfunctionaris ingediend bezwaar tegen:

- Een gedraging van een medewerker of handelwijze van de instelling jegens een cliënt (ingevolge artikel 14 van de Wkkgz)

1.6 Klager

De persoon, die ingevolge de Wkkgz bevoegd is een schriftelijk bezwaar aan de klachtenfunctionaris kenbaar te maken, te weten:

- De cliënt
- De nabestaanden van de cliënt
- De wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt

Document	Klachtenregeling New Life Living	Status	Actief
Auteur	Y. van Willigen	Versienummer	02
Eigenaar Naam	R. Veenman	Vastgesteld directie	01-07-2020
Document id	Klachtenregeling New Life Living	Ingangsdatum	01-07-2020
Werkingsgebied	Alle	Paginnummers	Page 2 of 9
		Revisiedatum	01-07-2022

1.7 Aangeklaagde

Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft dan wel gericht is.

1.8 Gedraging of beslissing

Enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een beslissing die gevolgen heeft voor de cliënt.

1.9 Zorg

Zorg of dienst als omschreven bij wet maatschappelijke ondersteuning 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 alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt

1.10 Overige zorg- en dienstverlening

Deze klachtenregeling is ook van toepassing op klachten over diensten in aanvulling op het pakket dat op basis van de Wlz wordt geleverd.

1.11 Vertrouwenspersoon

Degene die vanuit het vertrouwen van de klager dan wel de medewerker bijstand verleent bij de behandeling van de klacht.

1.12 De Geschillencommissie

Onafhankelijke instantie die tot taak heeft geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een client in het kader van de zorgverlening te beslechten.

1.12 De Inspectie

De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ)

Artikel 2. Doelstelling en uitgangspunten

2.1 Doelstelling

Deze regeling heeft tot doel:

- Het bieden van een procedure voor bemiddeling en behandeling van klachten;
- Het leveren van een bijdrage aan de kwaliteit van de zorg binnen New Life Living, waaronder het op grond van ingediende klachten en/of melden van eventuele structurele tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening

2.2 Uitgangspunten

De regeling heeft als uitgangspunten:

- Het op verantwoorde wijze uitvoering geven aan de bemiddeling en behandeling van klachten overeenkomstig de Wkkgz;
- Zorgvuldigheid, betrouwbaarheid en geheimhouding bij afhandeling van klachten;
- Een onafhankelijke klachtenbehandeling;

Document	Klachtenregeling New Life Living	Status	Actief
Auteur	Y. van Willigen	Versienummer	02
Eigenaar Naam	R. Veenman	Vastgesteld directie	01-07-2020
Document id	Klachtenregeling New Life Living	Ingangsdatum	01-07-2020
Werkingsgebied	Alle	Paginnummers	Page 3 of 9
		Revisiedatum	01-07-2022

- Bij signalering van een potentiële klacht wordt getracht door bemiddeling te komen tot genoegdoening van de klager.

Artikel 3 Klachtenfunctionaris

3.1 Vereisten en voorwaarden

- 3.1.1. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
- 3.1.2. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
- 3.1.3. De Klachtenfunctionaris die intern aangesteld is kan zijn/haar functie onafhankelijk uitvoeren.
- 3.1.4. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die naar aanleiding daarvan zijn verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen.
- 3.1.5. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
- 3.1.6. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien te verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot de directie van New Life Living.

3.2 Taken klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

- informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
- helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.

3.3 Geheimhouding

De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht, ook na beëindiging van dienstverband, omtrent al hetgeen kennis is gekomen bij de behandeling van de klacht. De geheimhoudingsplicht geldt evenzeer voor degenen die de klachtenfunctionaris bijstaat ter administratieve ondersteuning of op een andere wijze bij de behandeling van een klacht betrokken zijn.

Document	Klachtenregeling New Life Living	Status	Actief
Auteur	Y. van Willigen	Versienummer	02
Eigenaar Naam	R. Veenman	Vastgesteld directie	01-07-2020
Document id	Klachtenregeling New Life Living	Ingangsdatum	01-07-2020
Werkingsgebied	Alle	Paginnummers	Page 4 of 9
		Revisiedatum	01-07-2022

Artikel 4 Klachtenopvang

4.1 Bij wie kan de cliënt terecht met een klacht?

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- de medewerker over wie de cliënt niet tevreden is;
- de leidinggevende van de betreffende medewerker;
- de klachtenfunctionaris.

4.2 Klacht bespreken met de medewerker en/of dienst leidinggevende

- 4.2.1. Medewerkers van New Life Living maken ontevreden cliënten attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
- 4.2.2. Medewerkers bespreken de onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat er opnieuw onvrede ontstaat. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Hetzelfde geldt wanneer de onvrede een leidinggevende betreft en de cliënt desbetreffende diens aanwezigheid niet wenselijk acht.
- 4.2.3. Indien tot een aanvaardbare oplossing van de klacht is gekomen deelt de leidinggevende het resultaat van de bemiddeling binnen vijf werkdagen schriftelijk mee aan de klachtenfunctionaris en de klager. Uit deze rapportage moet blijken dat de klager tevreden is met het resultaat van de bemiddeling. Bij het bereiken van een aanvaardbare oplossing van een klacht wordt de klacht geacht te zijn ingetrokken en als zodanig geregistreerd.
- 4.2.4. Indien voortijdige bemiddeling niet leidt tot een voor de klager aanvaardbare oplossing wordt de klacht voor de klachtenfunctionaris in behandeling genomen volgens de procedure zoals omschreven in deze regeling.

Artikel 5 Klachtenprocedure

- 5.1.1. Een klacht dient schriftelijk of per email bij de klachtenfunctionaris te worden ingediend en naam, adres en geboortedatum van de klager te bevatten.
- 5.1.2. Een klacht wordt gericht aan: Klachtenfunctionaris New Life Living, Herengracht 38A, 2511 EJ Den Haag of middels email klachten@newlifeliving.nl
- 5.1.3. De klacht wordt niet in behandeling genomen wanneer:
- de klacht naar genoegen van de klager voor voortijdige bemiddeling is weggenomen;
 - de klager onbevoegd is een klacht in te dienen;

Document	Klachtenregeling New Life Living	Status	Actief
Auteur	Y. van Willigen	Versienummer	02
Eigenaar Naam	R. Veenman	Vastgesteld directie	01-07-2020
Document id	Klachtenregeling New Life Living	Ingangsdatum	01-07-2020
Werkingsgebied	Alle	Paginnummers	Page 5 of 9
		Revisiedatum	01-07-2022

- de klacht geen betrekking heeft op kan hebben op een klachtgrond als bedoeld in artikel 1.5
- een gelijke klacht reeds in behandeling is genomen dan wel eerder in behandeling is geweest, terwijl zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan waardoor hernieuwde behandeling niet zinvol is.
- 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

Indien klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 6 Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris

- 6.1 De klachtenfunctionaris 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.
- 6.2 Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 7 Beoordeling van de klacht

- 7.1 De klachtenfunctionaris 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. Op basis van deze gesprekken bepaalt de klachtenfunctionaris de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
- 7.2 Bij behandeling van een klacht neemt de klachtenfunctionaris het volgende in acht:
- een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft de gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - 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;
 - 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.
- 7.3 De klachtenfunctionaris beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris meldt tevens binnen welke termijn het

Document	Klachtenregeling New Life Living	Status	Actief
Auteur	Y. van Willigen	Versienummer	02
Eigenaar Naam	R. Veenman	Vastgesteld directie	01-07-2020
Document id	Klachtenregeling New Life Living	Ingangsdatum	01-07-2020
Werkingsgebied	Alle	Paginnummers	Page 6 of 9
		Revisiedatum	01-07-2022

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 klachtenfunctionaris.

- 7.4 Indien de klachtenfunctionaris concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtenfunctionaris verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Klachtenfunctionaris bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
- 7.5 De klachtenfunctionaris zendt zijn oordeel 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.
- 7.6 De klachtenfunctionaris vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De klachtenfunctionaris vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Document	Klachtenregeling New Life Living	Status	Actief
Auteur	Y. van Willigen	Versienummer	02
Eigenaar Naam	R. Veenman	Vastgesteld directie	01-07-2020
Document id	Klachtenregeling New Life Living	Ingangsdatum	01-07-2020
Werkingsgebied	Alle	Paginnummers	Page 7 of 9
		Revisiedatum	01-07-2022

Artikel 8 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

- 8.1 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 klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
- 8.2 De klachtenfunctionaris 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.
- 8.3 Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 9 Stopzetting 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 klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Overige instanties

De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot andere instanties die de klacht in behandeling kan nemen, zoals de geschillencommissie, de inspectie voor de gezondheidszorg, de burgerlijke of strafrechter. Als de klager hiertoe besluit, dient deze dit onverwijld aan de klachtenfunctionaris mee te delen.

Artikel 11 Archivering en bewaartermijn

- 11.1 De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De klachtenfunctionaris is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
- 11.2 Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Overige bepalingen

Artikel 12 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 13 Schadeclaims

De klachtenfunctionaris neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid. Schadeclaims worden terstond verwezen naar de bestuurde van New Life Living.

Document	Klachtenregeling New Life Living	Status	Actief
Auteur	Y. van Willigen	Versienummer	02
Eigenaar Naam	R. Veenman	Vastgesteld directie	01-07-2020
Document id	Klachtenregeling New Life Living	Ingangsdatum	01-07-2020
Werkingsgebied	Alle	Paginanummers	Page 8 of 9
		Revisiedatum	01-07-2022

Artikel 14 Openbaarmaking klachtenregeling

De Klachtenfunctionaris brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 15 Evaluatie

- 15.1 De Klachtenfunctionaris evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de klachtenfunctionaris dit wenselijk vindt.
- 15.2 De klachtenfunctionaris betreft bij iedere evaluatie ten minste de bestuurder en de beleidsadviseur.

Artikel 16 Jaarverslag

De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks voor 1 april van het daarop volgende kalenderjaar een geanonimiseerd verslag uit van diens werkzaamheden aan de bestuurder.

Artikel 17 Wijziging en vaststelling

Voorstelling tot wijziging van deze regeling worden ingediend bij de bestuurder en worden vervolgens voorgelegd aan de klachtenfunctionaris. Vaststelling geschiedt in overleg met de bestuurder door de klachtenfunctionaris.

Artikel 18 Onvoorziene omstandigheden

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, wordt voorzien door de klachtenfunctionaris al dan niet in overleg met de bestuurder van New Life Living.

Artikel 19 Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01-07-2021

Document	Klachtenregeling New Life Living	Status	Actief
Auteur	Y. van Willigen	Versienummer	02
Eigenaar Naam	R. Veenman	Vastgesteld directie	01-07-2021
Document id	Klachtenregeling New Life Living	Ingangsdatum	01-07-2021
Werkingsgebied	Alle	Paginanummers	Page 9 of 9
		Revisiedatum	01-07-2023