

Klachtenreglement Liva Cura

Inleiding

Bij Liva Cura streven we ernaar om iedereen die gebruikmaakt van onze diensten zo optimaal mogelijk te ondersteunen. Onze focus ligt op het bieden van kwalitatieve zorg, begeleiding en ondersteuning, afgestemd op de individuele behoeften van onze cliënten.

Toch kan het voorkomen dat u niet volledig tevreden bent over onze zorg- of dienstverlening. Wij horen dit graag van u. Samen zoeken wij naar een passende oplossing. Klachten bieden ons de kans om te leren en onze kwaliteit continu te verbeteren. Uw mening is voor ons van grote waarde.

Heeft u een klacht? Dan kunt u het klachtenformulier invullen of rechtstreeks contact opnemen met onze klachtenfunctionaris. Uw klacht wordt zorgvuldig en conform dit klachtenreglement behandeld.

Liva Cura is aangesloten bij een onafhankelijke klachtenregeling en een door het ministerie van VWS erkende Geschillencommissie. Mocht u er met ons of met de klachtenfunctionaris niet uitkomen, dan kunt u de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie via www.erisietsmisgegaan.nl.

Artikel 1: Definities

1.1. **Zorgaanbieder:** Liva Cura.

1.2. **Cliënt:** Iedere persoon die gebruikmaakt van de diensten van Liva Cura.

1.3. **Klacht:** Iedere schriftelijke of mondelinge uiting van onvrede over de zorg- of dienstverlening van Liva Cura.

1.4. **Klachtenfunctionaris:** Een onafhankelijke, voor cliënten kosteloos beschikbare functionaris conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), belast met de behandeling en ondersteuning bij klachten.

1.5. **Geschilleninstantie:** Een door VWS erkende instantie waarbij cliënten geschillen kunnen indienen indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost.

Artikel 2: Klachtenprocedure

2.1. Indienen van een klacht

Een klacht kan worden ingediend:

- via het klachtenformulier op onze website;
- per e-mail naar **klachten@livacura.nl**;
- schriftelijk of mondeling bij de klachtenfunctionaris.

Vermeld hierbij zo duidelijk mogelijk de aard van de klacht, de betrokken personen en relevante data of situaties.

2.2. Ontvangstbevestiging

De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht binnen **5 werkdagen**.

2.3. Behandeling van de klacht

- De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en treedt zo nodig in contact met de cliënt en betrokken medewerkers.
- Binnen **14 dagen** ontvangt de cliënt een eerste inhoudelijke reactie.
- De klacht wordt uiterlijk **binnen 6 weken** volledig afgehandeld, conform de Wkkgz.
- Indien meer tijd nodig is, wordt de cliënt hiervan tijdig op de hoogte gebracht met vermelding van de reden en de nieuwe termijn.

2.4. Hoor en wederhoor

Liva Cura past te allen tijde het principe van hoor- en wederhoor toe en handelt objectief en zorgvuldig.

2.5. Vertrouwelijkheid

Alle informatie rondom de klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen direct betrokkenen krijgen inzage in relevante gegevens.

2.6. Rechten van de cliënt

De cliënt heeft recht op:

- ondersteuning door de klachtenfunctionaris;
- een veilige klachtenbehandeling zonder nadelige gevolgen;
- inzage in de stukken die betrekking hebben op de klacht;
- een duidelijke schriftelijke afronding van het proces.

Artikel 3: Klachtenregistratie en evaluatie

3.1. Registratie

De klachtenfunctionaris registreert alle klachten, inclusief de aard van de klacht, de bevindingen en de genomen maatregelen.

3.2. Bewaartermijn

Klachten worden gedurende **5 jaar** bewaard in het klachtenregister, conform interne beleidsregels.

3.3. Jaarlijkse evaluatie

Jaarlijks analyseert Liva Cura alle geregistreerde klachten om trends te signaleren en waar nodig verbetermaatregelen te nemen.

Artikel 4: Onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschilleninstantie

4.1. Onafhankelijke klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris van Liva Cura is onafhankelijk en kosteloos beschikbaar voor cliënten, zoals vereist onder de Wkkgz.

4.2. Externe klachtenregeling en geschilleninstantie

Indien de cliënt niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan deze worden voorgelegd aan:

- onze **onafhankelijke klachtencommissie**, of
- de door VWS erkende **Geschillencommissie** via www.erisietsmisgegaan.nl.

Contactgegevens worden verstrekt in de schriftelijke afronding van de klachtenprocedure.

Artikel 5: Slotbepalingen

5.1. Wijzigingen

Liva Cura behoudt zich het recht voor dit reglement te wijzigen. Gewijzigde versies worden gepubliceerd op de website.

5.2. Inwerkingtreding

Dit aangepaste klachtenreglement treedt in werking op **1 januari 2024**.