

## **Beleid Klachten Levéo Groep (Klachtenreglement)**

### **Beleid Klachten Levéo Groep**

Reglement ter afhandeling van schriftelijk geuite klachten of bezwaren omtrent de begeleiding, behandeling en andere activiteiten die Levéo groep en/of haar dochterondernemingen voor werk uitoefent ter vervulling van haar doelstellingen.

### **Begripsbepaling**

#### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

Levéo Groep B.V;

CareHouse:

De OpgroeiPraktijk

Hierna te noemen Levéo groep

en

Perspectief BV, in dit document benoemd als onderdeel van Levéo groep bv

#### **Klacht:**

Een uiting van onvrede over de organisatie van, de bejegening of behandeling door Levéo groep.

#### **Klager:**

Ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Levéo groep.

Een klager kan zijn:

Een ouder, kind of jongere, volwassene die door Levéo groep wordt begeleid of behandeld.

De volgende personen kunnen ook als klager optreden:

- ✓ De vertegenwoordiger, die door cliënt is aangewezen
- ✓ De wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt
- ✓ De zaakwaarnemer voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen
- ✓ Familieleden
- ✓ Partner van cliënt

#### **Aangeklaagde:**

Levéo groep of een persoon, die in dienst is van of werkzaam is voor Levéo groep. Bij klachten over personen werkzaam voor Levéo groep wordt de persoon, waarover wordt geklaagd, aangesproken. In beginsel zal de klacht met de betreffende persoon of organisatie besproken worden.

#### **Klachtbehandeling:**

Het onderzoek naar de oorzaak van een klacht, zo nodig resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak over de klacht en een advies aan de Raad van Bestuur \*) van Levéo groep over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

\*) De Raad van Bestuur is gevestigd aan de iJburglaan 434, 1086 ZJ te Amsterdam

#### **Klachtencommissie:**

De door Levéo groep ingestelde commissie, die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling.

De commissie bestaat uit de volgende leden:

Kwaliteitsmedewerker

Directeur zorg

Op aanvraag; zorgcoördinator begeleiding/behandeling.

Vacant: vertegenwoordiging vanuit ouderpanel

datum aankomende revisie: 2025

## **Beleid Klachten Levéo Groep (Klachtenregeement)**

### Externe klachtencommissie;

U heeft ook de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie van de Levéo groep. Wanneer u een externe klacht wenst in te dienen kunt u hiervoor het klachtenformulier gebruiken. Het Reglement Klachtencommissie en formulier kunt u opvragen bij de organisatie.

Klachtenformulier + machtiging tot het verkrijgen van behandelgegevens (terug te vinden op website) verzenden naar;

Ambtelijk secretaris van het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ)  
Molenstraat 30  
4201 CX Gorinchem  
info@cbkz.nl

### **Jeugdstem (voorheen AKJ)**

Jeugdstem informeert, adviseert en ondersteunt iedereen die vragen of klachten heeft over de jeugdzorg. Jeugdstem is een onafhankelijke stichting. U kunt hun hulp inroepen als u graag ondersteund wil worden in uw vraag of klacht betreffende Leveo.

U kunt bij Jeugdstem terecht met vragen en/of klachten over:

- Jeugdzorg;
- gezinsvoogdij;
- Raad voor de Kinderbescherming (RvdK);
- zorginstellingen;
- pleegzorg.

Ook kunt u ondersteuning krijgen bij vragen of klachten over:

- landelijk werkende instellingen voor (gezins)voogdij en jeugdreclassering;
- regionaal werkende instellingen.

Daarnaast werkt Jeugdstem samen met gemeenten in verband met de Jeugdwet.

## **Artikel 2 Doelstelling van de klachtregeling**

### **De klachtregeling kent de volgende doelstellingen:**

Het recht doen aan de individuele klager.

Het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door Levéo groep.

## **Artikel 3 Uitgangspunten bij de klachtregeling**

### **De klachtregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:**

De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde.

De klacht wordt alleen in behandeling genomen door de klachtencommissie als klagen bij de verantwoordelijken van Levéo groep niet een voor klager afdoende resultaat heeft opgeleverd.

De klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht.

Zo nodig doet de klachtencommissie een uitspraak over de ingediende klacht en doet zij zo nodig aanbevelingen aan het bestuur van Levéo groep over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

De klachtregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos.

Beide partijen kunnen zich in ieder stadium van de klachtenprocedure laten bijstaan door een door hen aangewezen persoon.

De klacht moet vlot afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures.

Beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor.

Beide partijen hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de

datum aankomende revisie: 2025

## **Beleid Klachten Levéo Groep (Klachtenreglement)**

Behandeling van de klacht

Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.

De klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

### **Artikel 4 Indienen van een klacht**

Mocht u het van belang vinden om een klacht in te dienen, kan men kiezen uit opeenvolgend klachtopvang, klachtbemiddeling of klachtbehandeling. Voor klachtopvang kan men terecht bij de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, of bij haar/zijn leidinggevende. In het beginsel is het wenselijk dat een klager zijn ongenoegen, liefst zo spoedig mogelijk, rechtstreeks bespreekt met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. Dat biedt de gelegenheid om gezamenlijk te kijken naar een gepaste oplossing.

Behalve Klachtopvang biedt de Levéo Groep ook de mogelijkheid tot klachtbemiddeling. Daarvoor wendt men zich tot de Directeur. Mocht er hierna nog geen oplossing zijn gevonden kan men zich richten aan de Interne Klachtencommissie van Levéo Groep. Te benaderen middels het insturen van het Klachtenformulier en de machtiging tot het verkrijgen van behandelgegevens naar [klachten@leveo.nl](mailto:klachten@leveo.nl) met in het onderwerp van de mail "Klacht Interne Klachtencommissie". (Beleid Interne Klachtencommissie is op te vragen bij de organisatie).

Lid 1 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de persoon van Levéo groep tegen wie de klacht gericht is, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen. Dit kan in de volgorde:

1. Uitvoerend medewerker van Levéo groep.
2. Management van Levéo groep.
3. Raad van Bestuur van Levéo groep.
4. Externe klachtencommissie.
4. De gemeente of gemeentelijke ombudsman.

Lid 2 Als de klager van mening is, dat het niet mogelijk is om met één van de in het eerste lid genoemde personen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de Klachtencommissie \*).

\*) De Klachtencommissie is gevestigd aan de Ijburglaan434, 1086 ZJ te Amsterdam. Klachtenregistratieformulier is terug te vinden op [www.carehouse.nl](http://www.carehouse.nl) [www.deopgroeipraktijk.nl](http://www.deopgroeipraktijk.nl) [www.perspectief.net](http://www.perspectief.net)

### **Artikel 5 Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie**

lid 1 De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een onafhankelijk voorzitter.

lid 2 De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van vier jaar benoemd en zijn één maal herbenoembaar. Aftreden van commissieleden geschied volgens een rooster van aftreden.

lid 3 Naast de leden, worden ook plaatsvervangende leden aangewezen.

lid 4 Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden. Levéo groep draagt zo spoedig mogelijk een opvolger voor.

lid 5 De leden van de klachtencommissie ontvangen een onkostenvergoeding.

lid 6 Levéo groep benoemt ten behoeve van de werkzaamheden van de klachtencommissie een ambtelijk secretaris (Office Manager van Levéo groep).

### **Artikel 6 Taken en mogelijkheden van de klachtencommissie**

## **Beleid Klachten Levéo Groep (Klachtenreglement)**

### **De klachtencommissie heeft de volgende**

**taken:** Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zo nodig het adviseren van Levéo groep over de door haar te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

- Het signaleren van structurele tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door Levéo groep aan haar bestuur.
- Evalueren van de resultaten van de advisering na 12 maanden na afsluiting van de Klachtbehandeling;
- Opstellen van een jaarrapportage.

### **Artikel 7**

#### **De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:**

Het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht.

Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.

Het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen.

Het inschakelen van deskundigen.

### **Artikel 8      Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht**

lid 1 De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager binnen vijf werkdagen na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.

lid 2 Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog schriftelijk duidelijkheid te verschaffen.

lid 3 De klachtencommissie doet vervolgens binnen twee weken mededeling van de inhoud van de klacht aan de aangeklaagde, met het verzoek om hierop binnen een door de commissie te bepalen termijn van maximaal vier weken te reageren.

### **Artikel 9**

lid 1 De klachtencommissie komt zo vaak bijeen als de voorzitter het nodig oordeelt.

De bijeenkomsten vinden plaats in aanwezigheid van in principe alle leden en, bij afwezigheid van een lid, van diens plaatsvervanger.

lid 2 De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.

lid 3 De klager, de aangeklaagde alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling (Hoorzitting) door de klachtencommissie.

lid 4 De klachtencommissie neemt bij de beoordeling van de klacht de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde standaard redelijkerwijs aan begeleidingsorganisaties gesteld mogen worden. De kwaliteitseisen zoals verwoord in de WREA, de WIW, Arbeidsvoorzieningswet en de nWsw en de daarbij behorende relevante Regeling en Besluiten, gelden daarbij als richtlijn.

lid 5 Van het verloop van de hoorzitting wordt ten behoeve van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag en alles wat op de hoorzitting is gezegd en gebeurd, worden door de leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris behandeld als vertrouwelijke en interne informatie.

### **Artikel 10**

lid 1 Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie zal een plaatsvervanger optreden.

## **Beleid Klachten Levéo Groep (Klachtenreglement)**

lid 2 De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.

lid 3 Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen verzoeken een lid van de Klachtencommissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen bij gerechtvaardigde twijfel over diens onpartijdigheid. Bij honorering van dat verzoek zal een plaatsvervangend lid in de plaats treden.

lid 4 Een lid van de klachtencommissie kan zich ook vrijwillig terugtrekken uit de procedure. Ook in dat geval zal een plaatsvervanger in diens plaats treden.

### **Artikel 11 Termijnen**

lid 1 De klachtencommissie beslist binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van de klacht. De klachtencommissie geeft kennis van haar beslissing aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur van Levéo groep.

lid 2 De klachtencommissie deelt aan klager tevens mee of en zo ja welke maatregelen zij Levéo groep heeft voorgesteld naar aanleiding van de klacht.

lid 3 Het bestuur van Levéo groep bericht binnen 4 weken aan klager en klachtencommissie schriftelijk of hij de geadviseerde maatregelen toepast, en zo ja op welke termijn.

lid 4 Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, doet de klachtencommissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en stelt daarbij opnieuw een redelijke termijn vast van maximaal 4 weken.

lid 5 Als de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de klachtencommissie een nieuwe termijn bepaald waarbinnen gereageerd moet worden.

Lid 6 Zes weken na afhandeling klachtenprocedure wordt gecheckt hoe deze afgewerkt is en of men tevreden is over de gevolgde werkwijze.

### **Artikel 12 Stopzetting procedure**

lid 1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.

lid 2 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie.

lid 3 Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in lid 2, in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtencommissie in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.

lid 4 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

### **Artikel 13 Slot Bepalingen**

Stichting Levéo groep draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtregeling, en stelt kosteloos een afschrift hiervan aan klagers beschikbaar.

### **Artikel 14**

De klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2010.

Levéo Groep

Ijburglaan 434  
1086 ZJ Amsterdam

datum aankomende revisie: 2025

## **Beleid Klachten Levéo Groep (Klachtenreglement)**

T: 088-1232660

E: [info@leveo.nl](mailto:info@leveo.nl)

W: [www.leveo.nl](http://www.leveo.nl)

U heeft ook de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie van de Levéo groep. Wanneer u een externe klacht wenst in te dienen kunt u hiervoor het klachtenformulier gebruiken. Het Reglement Klachtencommissie en formulier kunt u opvragen bij de organisatie middels [klachten@leveo.nl](mailto:klachten@leveo.nl).

Klachtenformulier + machtiging tot het verkrijgen van behandelgegevens verzenden naar;

Ambtelijk secretaris van het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ)

Molenstraat 30

4201 CX Gorinchem

[info@cbkz.nl](mailto:info@cbkz.nl)

### **Artikel 15**

De klacht kan ook ingediend worden middels de gemeentelijke klachten procedure of middels de gemeentelijke ombudsman. De meeste gemeenten geven echter aan eerst de klachtenprocedure van de betreffende leverancier van zorg te doorlopen.

Mocht u er niet uitkomen of bijgestaan willen worden door een contactpersoon bij de gemeente, dan bieden de gemeenten hier een klachtenprocedure voor aan.

De klachtenprocedure is te vinden op de website van de betreffende gemeente.