



## Klachtenregeling Onvergetelijk Leven

Elke zorgaanbieder is verplicht een klachtenregeling op te stellen en moet ervoor zorgen dat u op de hoogte bent van de klachtenregeling.

Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door de betreffende cliënt, diens vertegenwoordiger, gemachtigde, zaakwaarnemer of nabestaanden.

Een klacht kan worden voorgelegd aan degene op wie de klacht betrekking heeft, diens leidinggevende of de Raad van Toezicht.

U als klager en de aangeklaagde(n) moeten de gelegenheid krijgen om standpunten in te brengen. Dat kan zowel schriftelijk als mondeling gebeuren. Iedereen die betrokken is bij de behandeling van de klacht heeft een geheimhoudingsplicht. De leidinggevende of Raad van Toezicht kan ook aanbevelingen doen voor maatregelen, maar de zorgaanbieder beslist zelf of hij maatregelen neemt. Hij moet dit schriftelijk en binnen een maand nadat het oordeel (uitspraak) er ligt aan u laten weten.

Is er sprake van een zeer ernstige klacht en neemt de zorgaanbieder onvoldoende maatregelen dan moet de Raad van Toezicht dit melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). U kunt overigens ook zelf klachten melden bij de IGZ. Ook bij klachten over de klachtenregeling kunt u contact opnemen met de Inspectie.

De directie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Toezicht. Daarin wordt beschreven het aantal en de aard van de behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen.

Wilt u een klacht indienen?

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit bij de zorgaanbieder. De reactietermijn van de klacht is binnen 6 weken. Dit is vermeld in de Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz). Alle klachten kunnen ook anoniem ingediend worden. Ook kunt u aangeven dat uw klacht vertrouwelijk behandelt dient te worden zonder de directe zorgverlener op de hoogte te brengen.

Wilt u bezwaar maken?

Bent u het niet eens met een beslissing die Onvergetelijk Leven heeft genomen? Dan heeft u zes weken de tijd om een bezwaarschrift in te dienen.

In het bezwaarschrift schrijft u met welke beslissing u het niet eens bent. En u legt uit waarom u het er niet mee eens bent. Stuur een kopie mee van de brief waarin de beslissing staat waar u bezwaar tegen maakt. Dit voorkomt misverstanden. U ondertekent uw bezwaarschrift met uw handtekening.

Onvergetelijk Leven, t.a.v. de Klachtenfunctionaris, Utrechtseweg 273, 1213 TR Hilversum  
Telefoon: 0348-342123 E-mail: [info@onvergetelijkleven.nl](mailto:info@onvergetelijkleven.nl) of [Niekvisscher@outlook.com](mailto:Niekvisscher@outlook.com).

Ook is het mogelijk de klacht in te dienen bij onze Raad van Toezicht tav voorzitter Ebbe van Tonningen via mailadres bereikbaar of telefonisch [evt@ebbevantonningen.com](mailto:evt@ebbevantonningen.com) tel:0653225908

Of via de Cliëntenraad t.a.v. Alie Kooij [akooij48@kpn.com](mailto:akooij48@kpn.com) 0615649215

Ook is het mogelijk uw klacht in te dienen bij klachtenportaal zorg via [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) of stuur een email naar [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl).