



Klachtenverslag 2025

VERSIE 1.0, APRIL 2026



Inhoud

Inleiding.....	2
Klachtenregeling.....	2
Overzicht klachten 2025.....	3
Analyse en duiding.....	3
Verbetermaatregelen en borging.....	4
Conclusie.....	4
Vaststelling.....	4

Inleiding

Voor u ligt het klachtenverslag over het jaar 2025 van Habitat Lekker Leven.

Dit verslag is opgesteld conform de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, en sluit aan bij de contractuele verplichtingen zoals gesteld door gemeenten en andere opdrachtgevers.

Habitat Lekker Leven hecht grote waarde aan de kwaliteit van haar zorg- en dienstverlening en ziet klachten en signalen van ongenoegen als belangrijke input voor verbetering.

In dit verslag wordt inzicht gegeven in het aantal ontvangen klachten, de wijze van afhandeling en de eventuele verbetermaatregelen.

Klachtenregeling

Habitat Lekker Leven beschikt over een vastgestelde en geïmplementeerde klachtenregeling die van toepassing is op alle cliënten, ongeacht of zij zorg ontvangen vanuit de Wlz, Zvw of Wmo. De klachtenregeling voorziet in:

- ✓ Laagdrempelige toegang voor cliënten en vertegenwoordigers
- ✓ Mogelijkheid tot informele en formele klachtindiening
- ✓ Inzet van een onafhankelijke klachtenfunctionaris via Zorgbelang Inclusief
- ✓ Aansluiting bij een erkende geschillencommissie
- ✓ Klachten kunnen mondeling, schriftelijk of digitaal worden ingediend en worden conform procedure zorgvuldig behandeld en geregistreerd.

Overzicht klachten 2025

Over de verslagperiode 1 januari 2025 tot en met 31 december 2025 geldt het volgende:

Onderdeel	Aantal 2025
Aantal ontvangen klachten	1
Aantal uitingen van ongenoegen	0
Aantal formeel geregistreerde klachten	1
Aantal klachten behandeld via klachtenfunctionaris	1
Aantal klachten geëscaleerd naar geschillencommissie	1
Gemiddelde afhandelingstermijn	Nnb
Aantal gegronde klachten	0
Aantal ongegronde klachten	0

In 2025 is er derhalve één klacht van ongenoegen geregistreerd binnen Habitat Lecker Leven.

Analyse en duiding

Er is sprake van één klacht in 2025 via Zorgbelang. De klacht ging over het stringente beleid van Habitat Lecker Leven over grensoverschrijdend gedrag. Het verder uitblijven van klachten in 2025 kan worden verklaard door:

- ✓ De laagdrempelige en open communicatie tussen cliënten en medewerkers
- ✓ Actieve inzet op het vroegtijdig signaleren en oplossen van onvrede in de dagelijkse zorgpraktijk
- ✓ Regelmatige evaluaties met cliënten en/of vertegenwoordigers
- ✓ Continue aandacht voor kwaliteit en bejegening
- ✓ Hoewel er geen formele klachten zijn geregistreerd, blijft Habitat Lecker Leven alert op signalen van ontevredenheid en wordt hier proactief op gestuurd.

Verbetermaatregelen en borging

Aangezien er verder geen klachten zijn geregistreerd in 2025, zijn er geen directe verbetermaatregelen voortgekomen uit klachtenanalyses.

Wel zijn de volgende borgingsmaatregelen structureel van kracht:

- ✓ Periodieke monitoring en rapportage (maandelijks en per kwartaal)
- ✓ Bespreking binnen het managementteam
- ✓ Opname van klachteninformatie in de directiebeoordeling
- ✓ Continue scholing en bewustwording bij medewerkers omtrent cliëntgericht werken
- ✓ Toegankelijke klachtenprocedure via de website en interne communicatie

Conclusie

Habitat Lekker Leven concludeert dat in 2025 verder geen klachten of uitingen van ongenoegen zijn ontvangen. Dit bevestigt het beeld dat cliënten over het algemeen tevreden zijn over de geboden zorg en dienstverlening.

Tegelijkertijd blijft de organisatie zich inzetten voor het continu verbeteren van de kwaliteit van zorg en het waarborgen van een veilige en open cultuur waarin cliënten zich vrij voelen om signalen of klachten te uiten.

Vaststelling

Dit klachtenverslag is vastgesteld door de directie van Habitat Lekker Leven en wordt, indien van toepassing, gedeeld met opdracht gevende gemeenten en andere belanghebbenden.