

Voor wie is deze regeling bedoeld?

Deze klachtenregeling is bedoeld voor cliënten van FamilySupporters die zorg, hulp en/of ondersteuning ontvangen, op grond van:

- de Wet langdurige zorg (Wlz);
- de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
- de Jeugdwet;
- de Zorgverzekeringswet;
- de Wet forensische zorg (met dien verstande dat in de forensische zorg een persoon zich slechts kan beroepen op deze klachtenregeling wanneer de voor hem in het justitiële kader geldende speciale klachten- (of beklag) regelingen niet gelden).

De wettelijke eisen op het gebied van klachtrecht zijn in deze regeling samengevoegd.

Soms ontvang je zorg van FamilySupporters én van een andere zorgaanbieder. Als een klacht over het totale zorgpakket gaat kan je als cliënt bij meerdere zorgaanbieders een klacht indienen. De betrokken zorgaanbieders maken dan met elkaar afspraken over de behandeling van de klacht.

Deze regeling is bestemd voor cliënten die zorg ontvangen, die onder één of meer van de hierboven genoemde wetten valt.

Samengevat, als cliënt is het noodzakelijk om na te gaan welke zorg je ontvangt zodat de klacht wordt ingediend op de juiste manier. De klachtenfunctionaris kan jou hier uiteraard bij helpen.

Doel van de klachtenregeling

FamilySupporters zet met deze regeling in op een laagdrempelige en doeltreffende procedure voor de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten met daarin een centrale rol voor de klachtenfunctionaris.

Laagdrempelig betekent dat jij als cliënt, zonder allerlei formele vereisten, je klacht in eerste instantie bij je behandelaar van FamilySupporters kan neerleggen.

Doeltreffend betekent dat de klachtenregeling binnen een bepaalde termijn leidt tot het waar mogelijk actief oplossen van die klacht. Daarbij hoort dat de relatie tussen degene met een klacht en FamilySupporters waar mogelijk wordt hersteld.

Een ander doel van de klachtenregeling is dat FamilySupporters als organisatie wilt leren van de klachten. Op basis van de aard en inhoud van de klachten worden eventuele (structurele) tekortkomingen in de (organisatie van de) zorgverlening gesignaleerd. FamilySupporters vertaalt deze signalen in beleid om zo te zorgen dat de kwaliteit van de zorg wordt verbeterd. Waar nodig treffen wij maatregelen om herhaling van klachten te voorkomen.

Artikel 1 – Begripsomschrijvingen

Beklaagde:	de persoon van FamilySupporters of FamilySupporters zelf op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
Bestuurder:	hoogst leidinggevende persoon binnen FamilySupporters met de dagelijkse leiding en verantwoordelijk voor het beleid.
Vertrouwenspersoon:	een cliënt die hulp en/of ondersteuning ontvangt in het kader van de Jeugdwet kan een beroep doen op de onafhankelijke vertrouwenspersoon van Jeugdstem. Zij kunnen jou, je verzorger of ander nauw betrokkene ondersteunen en helpen wanneer je vragen of klachten hebt.



Zorg voor je leven.

Cliënt:	de persoon aan wie FamilySupporters zorg verleent of heeft verleend. In de Jeugdwet is de cliënt: jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over een jeugdige uitoefent of een pleegouder.
Gedraging:	enig handelen of nalaten en of het nemen van een besluit of het nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor de cliënt.
Klachtencommissie:	een onafhankelijke en onpartijdige commissie die zich bezighoudt met de klachtenbehandeling. Deze commissie geeft in een formele klachtenprocedure een oordeel over de gegrondheid van de klacht en adviseert daarbij FamilySupporters.
Klacht:	een uiting van onvrede over een gedraging van FamilySupporters of haar collega('s).
Klachtenfunctionaris:	de door FamilySupporters aangestelde persoon die gratis de cliënt van advies dient en deze bijstaat bij het formuleren van de klacht met aandacht voor het perspectief van jou als cliënt en (van de collega) van FamilySupporters en streeft naar het komen tot een duurzame en bevredigende oplossing. Deze persoon zoekt naar het herstel van vertrouwen tussen cliënt en beklagde. Deze persoon is verantwoordelijk voor procesondersteuning, het correct volgen van de (klachten)procedure van FamilySupporters en het informeren van de klager en de beklagde over de voortgang. Deze persoon is werkzaam bij een externe organisatie waardoor de onafhankelijkheid wordt gewaarborgd.
Klager:	de cliënt, of diens wettelijk vertegenwoordiger of diens nabestaande die een klacht indient.
Leidinggevende:	persoon met een sturende of een begeleidende rol ten aanzien van een collega in dienst van FamilySupporters.
Collega:	een persoon werkzaam bij FamilySupporters. Dit is een persoon die op basis van een arbeidsovereenkomst, stage- of vrijwilligers-overeenkomst of op basis van een andere overeenkomst (bijvoorbeeld detachering, freelance of uitzendkracht) voor het verrichten van daaruit voortkomende verplichtingen verbonden is aan FamilySupporters.
Oordeel:	een schriftelijke en onderbouwde mededeling van FamilySupporters die aangeeft tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen FamilySupporters over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen die zijn besloten, zullen zijn gerealiseerd.
Schadeclaim:	een klacht waarbij de klager om een financiële vergoeding of een schadevergoeding verzoekt.
Vertegenwoordiger:	de persoon of de personen die FamilySupporters op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van, of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
Wet:	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Indien een andere wet wordt bedoeld, wordt die andere wet uitdrukkelijk in de klachtenregeling genoemd.
Wettelijke termijn:	de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen FamilySupporters een oordeel over de klacht moet geven. In overleg met de klager kan van deze termijn worden afgeweken.



Zorg voor je leven.

Reglementaire termijn: de periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen FamilySupporters een oordeel over de klacht moet geven. In overleg met de klager kan van deze termijn worden afgeweken.

Zorg: zorg, hulpverlening en /of ondersteuning die wordt verleend onder verantwoordelijkheid van FamilySupporters.

FamilySupporters: FamilySupporters BV te Weesp en alle hieraan verbonden vestigingen.

Artikel 2 – Werkingssfeer

Deze klachtenregeling is bedoeld voor cliënten van FamilySupporters die zorg ontvangen op grond van de:

- Wet langdurige zorg (Wlz);
- Zorgverzekeringswet;
- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
- Jeugdwet;
- De Wet forensische zorg (met dien verstande dat ingeval sprake is van forensische zorg slechts een beroep kan worden gedaan op deze klachtenregeling indien en voor zover de in het justitiële kader geldende speciale klachten- (of beklag)regelingen niet van toepassing zijn.

Artikel 3 – Wie kunnen er een klacht indienen?

Een klacht mag alleen worden ingediend door:

- a. Een cliënt of een door de cliënt daartoe gemachtigde persoon (o.b.v. een schriftelijke machtiging)
- b. Een vertegenwoordiger van de cliënt
- c. Nabestaanden van de cliënt

Een persoon, die vindt dat hij of zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de cliënt wordt beschouwd, kan hierover een klacht indienen.

De ingediende klacht dient alleen te gaan over gedragingen die korter dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden. Reden hiervoor is dat anders het verloop van de klacht na lange tijd niet of moeilijk meer is vast te stellen. Daarom worden klachten die langer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden niet in behandeling genomen.

Artikel 4 – Bij wie kan geklaagd worden?

- Bij de collega over wie de cliënt niet tevreden is.
- Bij de leidinggevende van de betreffende collega. Wanneer de leidinggevende van de betreffende collega de bestuurder betreft, moet de klacht bij de bestuurder worden ingediend in samenspraak met de klachtfunctionaris.
- Bij de klachtenfunctionaris. In geval de klager een oordeel van FamilySupporters wenst, wordt de klacht doorgeleid naar de klachtencommissie.

Een cliënt binnen de Jeugdwet kan zich hierbij steeds (gratis) laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon van Jeugdstem.

In geval de cliënt hulp of ondersteuning ontvangt in het kader van de Jeugdwet kan de cliënt desgewenst rechtstreeks een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Artikel 5 – Klacht indienen bij de collega

1. Indien een klacht wordt ingediend bij de collega, stelt de collega degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens klacht op korte termijn te bespreken. De collega betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor een goede oplossing van de klacht en de cliënt daar geen bezwaar tegen heeft. De collega wijst de cliënt op de klachtenregeling.



2. De collega kan een klacht in het team bespreken met als doel de klacht op te lossen en de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren, behalve als de cliënt hiervoor geen toestemming geeft.

Artikel 6 – Klacht indienen bij de leidinggevende van de betrokken collega

1. Indien een cliënt een klacht indient bij de leidinggevende, stelt die leidinggevende degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens klacht op korte termijn te bespreken. De betrokken collega wordt door de leidinggevende geïnformeerd. De betrokken collega is ook bij het gesprek aanwezig, behalve als de cliënt en/of de leidinggevende dit niet wil. Wanneer de leidinggevende van de betreffende collega de bestuurder betreft zal de klachtenfunctionaris ook aanwezig zijn bij het gesprek. De leidinggevende wijst de cliënt op de klachtenregeling.
2. De leidinggevende kan een klacht in het team bespreken met als doel de klacht op te lossen en de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren, behalve als de cliënt hiervoor geen toestemming geeft.

Artikel 7 – Het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris

1. Als de klacht niet tot een oplossing is gekomen langs de weg zoals bedoeld in de artikelen 5 en 6, kan de klager diens klacht, bij voorkeur schriftelijk, indienen bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is te bereiken via klachten@cbkz.nl. Een mondeling of telefonisch ingediende klacht wordt door de klachtenfunctionaris digitaal geregistreerd en voor instemming aan de klager voorgelegd.
2. Een klager kan diens klacht rechtstreeks, dat wil zeggen zonder eerst de collega, dan wel zijn leidinggevende te hebben aangesproken, bij de klachtenfunctionaris indienen als de klager hiervoor gegronde redenen aanvoert.

Artikel 8 – Klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris

1. Na het indienen van de klacht bespreekt de klachtenfunctionaris met de klager de mogelijkheden tot klachtbehandeling en maakt afspraken over de wijze van communiceren.
2. Desgewenst geeft de klachtenfunctionaris aanvullende (schriftelijke) informatie.
3. Indien de klager op enig moment in het behandeltraject afziet van het geven van reacties, dan handelt de klachtenfunctionaris naar bevind van zaken, waaronder het afsluiten van de klachtbehandeling. De klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.
4. De klachtenfunctionaris overlegt met de klager over het te volgen traject klachtbehandeling. Dat traject kan bestaan uit:
 - a. Bemiddeling tussen klager en FamilySupporters door de klachtenfunctionaris.
 - b. Het verkrijgen van een formeel oordeel. De klacht wordt doorgeleid naar de klachtencommissie.
 - c. In het kader van jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet, kan de klacht desgewenst rechtstreeks bij de klachtencommissie worden ingediend.
 - d. Schadeclaims worden niet door de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie in behandeling genomen, maar worden doorgeleid naar de bestuurder. Zie verder artikel 12 van de klachtenregeling.
5. Het afgesproken traject wordt schriftelijk bevestigd.

Het is mogelijk dat de keuze genoemd onder 3a. op enig tijdstip wordt gevolgd door de mogelijkheid genoemd onder 3b. De informatie die verkregen is uit het oorspronkelijke traject mag alleen met schriftelijke instemming van de klager in het opvolgende traject worden gebruikt.
6. De afhandelingstermijn is als volgt:
 - a. binnen 4 weken zal de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling en het door hem gekozen meest geschikte traject worden bevestigd;
 - b. indien daarbij is afgesproken dat de klacht formeel via de klachtencommissie wordt behandeld zal vanaf het moment van dat besluit de wettelijke termijn voor afhandeling conform de Wkkgz aangehouden worden.
 - c. de behandeling van klachten door de klachtenfunctionaris vindt actief plaats, waarbij het doel is het bereiken van een duurzame en bevredigende oplossing voor de klacht. De klachtenfunctionaris kan hierbij optreden als bemiddelaar.



8. Indien een bevredigende oplossing wordt bereikt wordt dit en de inhoud ervan schriftelijk aan klager en collega/zorgaanbieder medegedeeld.

Artikel 9 – De behandeling door de klachtencommissie

Indien de klager een formeel oordeel wil ontvangen wordt de klacht doorgeleid door de klachtenfunctionaris naar de klachtencommissie, of de klager dient, in overleg met de klachtenfunctionaris, de klacht zelf in bij de klachtencommissie. Dit kan via klachtencommissie@cbkz.nl.

Indien de klachtenfunctionaris de klager doorgeleid zal deze de klachtencommissie procesmatig informeren over het voortraject, inclusief de gehanteerde termijnen en de reden waarom doorleiding heeft plaatsgevonden.

Als de klager zorg ontvangt in het kader van de Jeugdwet kan deze de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie indienen. Indien de klacht wordt doorgezet ontvangt de client het huishoudelijke reglement van de klachtencommissie waarin de procedure, werkwijze en randvoorwaarden zijn toegelicht.

De klachtencommissie spreekt zich, na het volgen van onderstaande procedure, uit over de gegrondheid van de klacht en deelt haar uitspraak mee aan klager, de beklagde(n) en de bestuurder.

1. De klachtencommissie bevestigt binnen veertien werkdagen de ontvangst van de klacht aan de klager. Ook worden de bestuurder en de beklagde(n) geïnformeerd over de klacht en over het verdere verloop van de procedure.
2. De klachtencommissie neemt binnen dertig werkdagen een (voorlopige) beslissing over het al dan niet in behandeling nemen van de klacht. Deze beslissing wordt schriftelijk aan de klager, de beklagde(n) en de bestuurder medegedeeld. Ook wordt de wijze waarop de behandeling zal plaatsvinden medegedeeld. De beklagde(n) wordt verzocht binnen tien werkdagen na ontvangst van het verzoek hiertoe, een schriftelijke reactie op de klacht te geven.
3. De klachtencommissie is bevoegd tot het doen van een zelfstandig onderzoek.
4. Het onderzoek van de klachtencommissie vindt plaats op basis van de ingediende klacht en het schriftelijk verweer en eventuele aanvullende informatie.
5. Daarnaast zal in de regel een hoorzitting worden gehouden in aanwezigheid van de klager en de beklagde(n). De klachtencommissie is bevoegd de betrokkenen hiertoe op te roepen. Bij het niet verschijnen van de klager en/of de beklagde(n) kan de klachtencommissie beslissen de betrokkenen opnieuw op te roepen voor een hoorzitting, en geeft de klachtencommissie aan wat de gevolgen zijn bij het niet verschijnen. De hoorzitting vindt plaats in gemeente Amsterdam op een locatie van FamilySupporters. Indien de klager niet in de gelegenheid is om naar Amsterdam te reizen zal klager en beklagde aangeboden worden de hoorzitting via telehoren bij te wonen. De uiteindelijke keuze ligt altijd bij de klachtencommissie.
6. Bij uitzondering, ter bepaling van de klachtencommissie, kunnen de klager en de beklagde(n) buiten elkaars aanwezigheid worden gehoord.
7. De klachtencommissie kan in uitzonderlijke gevallen, ter beoordeling van de klachtencommissie, beslissen af te zien van een hoorzitting.
8. Voor het onderzoek van de klacht kan het nodig zijn (een gedeelte van) het zorgdossier in te zien. De klachtencommissie zal de klager hiervoor om schriftelijke toestemming vragen.
9. De klachtencommissie is bevoegd binnen de organisatie van FamilySupporters en ook daarbuiten, om informatie te vragen die helpt bij het opstellen van het advies. Collega's van FamilySupporters zijn verplicht mee te werken aan het geven van de gevraagde informatie.
10. De klachtencommissie is bevoegd een beroep te doen op een externe deskundige. Vragen aan en antwoorden van de externe deskundige worden als bijlage bij het advies gevoegd.
11. De klachtencommissie is bevoegd zich op de hoogte te stellen van de plek (en omstandigheden) waar de klachtsituatie zich heeft voorgedaan.
12. De klager kan zich op eigen kosten laten bijstaan door een adviseur.



Artikel 10 – Formeel oordeel bestuurder

1. De bestuurder formuleert binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie een formeel oordeel naar aanleiding van de klacht zo nodig met aandacht voor verbeterpunten en aanbevelingen.
2. De termijn van vier weken kan eenmalig met vier weken worden verlengd. De bestuurder deelt het oordeel, schriftelijk en onderbouwd mee aan de klager en de beklaagde(n).
3. Bij het oordeel betreft de bestuurder de uitspraak van de klachtencommissie. Alleen in uitzonderlijke situaties kan de bestuurder geheel of gedeeltelijk afwijken van de uitspraak van de klachtencommissie. De bestuurder dient hiervoor zwaarwegende redenen te hebben, die de bestuurder schriftelijk meedeelt aan de klager en de beklaagde(n). Voordat wordt besloten af te wijken van de uitspraak van de commissie, dient de bestuurder de voorzitter van de klachtencommissie te horen.
4. Het oordeel van de bestuurder wordt aan de klager en de beklaagde(n) schriftelijk medegedeeld. Het oordeel komt zo mogelijk samen met beslissingen en verbetermaatregelen die de bestuurder heeft genomen.
5. De bestuurder geeft, indien mogelijk, terugkoppeling aan klachtencommissie over het oordeel.

Artikel 11 – Geschillencommissie (Wkkgz)

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. In het geval dat de zorg enkel wordt verleend in het kader van de Jeugdwet en/of Wmo, staat de weg naar de Geschillencommissie niet open.
3. Indien de weg naar de Geschillencommissie open staat, wordt hiervan mededeling aan de klager gedaan onder vermelding van het adres, de termijn waarbinnen de klacht bij de Geschillencommissie moet worden ingediend en van de plicht tot betaling van griffierecht. Dit zijn de kosten die dienen te worden betaald aan de Geschillencommissie bij de start van de procedure.

Artikel 12 – Het behandelen van een schadeclaim

1. Schadeclaims worden niet door de klachtencommissie is behandeling genomen. De behandeling van een schadeclaim wordt overgedragen aan de bestuurder.
2. Indien een schadeclaim betrekking heeft op, of in verband staat met een ingediende klacht, wordt de schadeclaim pas in behandeling genomen na afronding van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 13 – Behandeling van klachten die op meerdere zorgaanbieders betrekking hebben

1. Indien een klacht betrekking heeft op de zorgverlening door meerdere zorgaanbieder(s) – die samen hebben gewerkt aan de zorg – en de klager heeft ook bij die andere zorgaanbieders een klacht ingediend, kan er, indien de klager dit wil, een gecombineerde klachtbehandeling plaatsvinden. De klachtenfunctionaris neemt hiervoor contact op met de andere zorgaanbieder(s) bij wie de klacht ook is ingediend. Indien de klacht wordt doorgezet naar de klachtencommissie wordt deze geïnformeerd over de gemaakt afspraken en voortraject.
2. De klachtenfunctionaris spreekt namens FamilySupporters met die andere zorgaanbieders schriftelijk af wie de coördinatie van de klachtbehandeling op zich neemt en hoe de klacht behandeld zal worden. Er kan besloten worden tot een gezamenlijke klachtbehandeling door een klachtencommissie met afspraken over bevoegdheden en kosten, of tot een afzonderlijke klachtbehandeling maar dan wel een op elkaar afgestemd oordeel en advies.

Artikel 14 – Intrekking klacht, stopzetten van de behandeling

1. Het staat de klager vrij de klacht in te trekken. De intrekking dient schriftelijk ter attentie van de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie plaats te vinden. Indien de intrekking mondeling plaatsvindt, wordt deze onder vermelding van datum en wijze van mededeling schriftelijk bevestigd. De behandeling van de klacht wordt dan beëindigd, tenzij er dringende redenen zijn voor de klachtencommissie de behandeling voort te zetten.



2. De klachtencommissie kan besluiten de behandeling van de klacht bij aanwezigheid van dringende redenen stop te zetten. Van een dringende reden kan sprake zijn bij bedreigingen, agressief gedrag of andere misdragingen richting beklaagde(n). De stopzetting wordt schriftelijk en onderbouwd aan de klager medegedeeld.

Artikel 15 – Klachten betrekking hebbend op een ernstige situatie met een structureel karakter in het kader van de Jeugdwet

1. Indien een klacht in het kader van de Jeugdwet zich, naar het oordeel van de klachtencommissie, richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de bestuurder daarvan op de hoogte.
2. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp¹.
3. Indien de klachtencommissie vaststelt dat FamilySupporters ter zake geen maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de in het kader van de Jeugdwet met het toezicht belaste ambtenaren (artikel 9.2 Jeugdwet).

Artikel 16 – Geheimhouding

1. Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij toegang krijgt over gegevens waarvan diegene het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, tenzij een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht.

Artikel 17 – Archivering en bewaartermijn klachtdossier

1. FamilySupporters dan wel de onafhankelijke klachtenfunctionaris bewaart alle stukken met betrekking tot het deel van de klacht die zij behandelen in een (digitaal) dossier, afzonderlijk van het zorgdossier.
2. De klager en de beklaagde(n) hebben recht op inzage van het betreffende klachtdossier met uitzondering van werkaantekeningen. Degene die inzage wil krijgen dient daartoe een schriftelijk verzoek in bij FamilySupporters, dan wel de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Bij een weigering van inzageverlening op grond van gewichtige redenen dient de verzoeker schriftelijk over de redenen te worden geïnformeerd.
3. Een klachtdossier wordt minimaal twee jaar na afsluiten van het dossier bewaard.
4. In afwijking van het vorige lid, kan FamilySupporters deze bewaartermijn verlengen indien hiertoe redelijkerwijs aanleiding bestaat. De klager wordt hierover geïnformeerd.

Artikel 18 – Andere procedures

Deze klachtenregeling laat de cliënt vrij om diens klacht aan of bij een andere instantie voor te leggen of te melden.

Artikel 19 – Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op grond van deze regeling worden geen kosten aan klager of beklaagde(n) in rekening gebracht.
2. Kosten voor op eigen initiatief van klager of beklaagde(n) ingeschakelde adviseurs, bijstandsverleners, getuigen en/of deskundigen komen voor rekening van klager of beklaagde(n), zijn voor degene door wie deze zijn ingeschakeld.

¹ Hulp is één van de elementen in de begripsomschrijving 'zorg' in artikel 1 van deze regeling. Onder verantwoorde hulp verstaat de Jeugdwet hulp van goed niveau, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die is afgestemd op de reële behoefte van de jeugdige of ouder.



Zorg voor je leven.

Artikel 20 – Tolken

FamilySupporters draagt op haar kosten zorg voor de aanwezigheid van een tolk indien hiertoe voor een goede behandeling van de klacht de noodzaak bestaat, dit is ter beoordeling van de voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 21 – Jaarverslag

Over ieder kalenderjaar stelt FamilySupporters uiterlijk 31 mei van het jaar daarop een geanonimiseerd verslag op van de door FamilySupporters behandelde klachten (aantal, aard, korte inhoud oordelen, verbetermaatregelen).

Artikel 22 – Openbaarmaking klachtenregeling

FamilySupporters zorgt dat deze klachtenregeling op adequate wijze onder de aandacht van haar cliënten, hun vertegenwoordigers en de collega's van FamilySupporters wordt gebracht door onder meer door plaatsing op het voor ieder toegankelijke deel van de website van FamilySupporters, het op aanvraag verstrekken van de klachtenregeling, en het zorgen voor de juiste interne communicatie en archivering.

Artikel 23 - Evaluatie

1. De bestuurder van FamilySupporters B.V. evalueert deze klachtenregeling twee jaar na inwerkingtreding en verder zo vaak als de bestuurder dit wenselijk acht.
2. Bij de evaluatie worden in ieder geval de klachtenfunctionaris en de voorzitter van de klachtencommissie betrokken.

Artikel 24 – Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan gewijzigd worden door de bestuurder van FamilySupporters B.V..
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze klachtenregeling legt de bestuurder van FamilySupporters B.V. ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze klachtenregeling legt de bestuurder van FamilySupporters B.V. ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming aan de ondernemingsraad.

Artikel 25 – Datum van inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt met terugwerkende kracht in werking op 1 januari 2024.