

Adres klachtencommissie:  
FamilySupporters Nederland  
Houtmankade 332  
1013RR Amsterdam  
klachten@familysupporters.nl

## Vooraf

Overall waar mensen werken, worden ook fouten gemaakt. FamilySupporters is hierop helaas geen uitzondering. Van klachten kunnen we leren, ook daarom is het belangrijk dat cliënten die niet tevreden zijn over de zorg die zij ontvangen zich melden. Waar mogelijk worden signalen over onvrede of wrijving proactief opgepakt door de betrokken hulpverleners en/of de vestigingsdirecteur. Veelal vinden we in onderling overleg een oplossing, en is inzet van de formele klachtprocedure niet aan de orde. Soms is een formele klacht wel nodig. Cliënten en hun wettelijk vertegenwoordigers zijn vrij om zich direct te wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie van FamilySupporters. Daarnaast kunnen cliënten ook direct terecht bij de landelijke geschillencommissie zorg. In dit reglement vind je de werkwijze bij formele klachten.

### 1. Begripsbepalingen

- *Klacht*: Een gemotiveerde uiting van onvrede van een cliënt over de concrete behandeling, verzorging, gedraging of bejegening door personen die werkzaam zijn voor zorginstellingen, verbonden aan FamilySupporters.
- *Cliënt*: de persoon of diens vertegenwoordiger, die in zorg is (geweest) bij zorgorganisaties en/of personen, verbonden aan FamilySupporters.
- *Formele klacht*: een schriftelijk ingediende en gemotiveerde klacht waarvan klager aangeeft deze te willen laten onderzoeken en beoordelen door de klachtencommissie.
- *Informele klacht*: een klacht die niet voldoet aan het schriftelijkheids- en gemotiveerde vereiste of een klacht waarvan klager aangeeft een beroep te doen op de bemiddelingsfunctie van de klachtenfunctionaris.
- *Klachtfunctionaris*: De door het bestuur van FamilySupporters benoemde (onafhankelijke) klachtenfunctionaris(sen), belast met het bemiddelen tussen klager en aangeklaagde of diens leidinggevende (directeur) alsmede het ondersteunen van de klachtencommissie.
- *Klachtencommissie*: De onafhankelijke door FamilySupporters ingestelde commissie, belast met de behandeling van klachten voor zover deze niet in een eerdere fase zijn opgelost met de beklagde.
- *Directeur*: de eindverantwoordelijke in de betrokken zorgorganisatie.
- *Kwaliteitsmanager*: de eindverantwoordelijke bij FamilySupporters voor de kwaliteit van de zorg van de bij FamilySupporters aangesloten zorgorganisaties alsmede aanspreekpunt voor de leden van de klachtencommissie.
- *Schriftelijk*: daaronder mede verstaan een e-mail-brief.

### 2. Doelstelling

Doel van de klachtbehandeling is om recht te doen aan de individuele klager alsmede bevordering van de kwaliteit van de beroepsuitoefening bij FamilySupporters.

### 3. Uitgangspunten

De klachtregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- de klacht wordt bij voorkeur op initiatief en onder leiding van de klachtfunctionaris eerst
- besproken tussen klager en aangeklaagde.



- persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd;
- de klachtfunctionaris noch de klachtencommissie doen uitspraak over (financiële) aansprakelijkheid.

#### 4. Klachtgerechtigden

De volgende personen kunnen een klacht indienen, hierna 'klager' genoemd:

- de cliënt zelf; als cliënt wordt gezien de meerderjarige cliënt, de minderjarige cliënt vanaf zestien jaar, de minderjarige cliënt tussen twaalf en zestien jaar samen met zijn ouder(s);
- diens vertegenwoordiger, zoals aangewezen door cliënt zelf, wettelijk benoemd of zaakwaarnemer.
- nabestaanden van de cliënt.

Al deze personen hebben een eigen klachtrecht, als zij rechtstreeks in hun belang zijn getroffen door de handelswijze van de betrokken bij FamilySupporters aangesloten zorgorganisaties resp. de voor deze werkzame personen in het kader van de individuele zorg- en dienstverlening t.b.v. de individuele cliënt.

#### 5. Indienen van een klacht

1. Klachtenbehandeling begint met het bespreken van de klacht met klager door aangeklaagde, of, als dat niet kan, door de directeur van de zorgorganisatie waarvoor aangeklaagde werkt(e); als dat niet tot een oplossing leidt kan klager zich via [klachten@familysupporters.nl](mailto:klachten@familysupporters.nl) wenden tot de klachtfunctionaris die zal trachten tot een oplossing te komen.
2. Als klager van mening is dat het niet mogelijk is om op de wijze, zoals bedoeld onder 5.1, tot een oplossing te komen, kan klager een formele klacht indienen bij de klachtencommissie. Indienen kan per post of e-mail: [klachten@familysupporters.nl](mailto:klachten@familysupporters.nl)
3. Mondeling of anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen.
4. Een klacht wordt uiterlijk binnen een jaar ingediend nadat de concrete aanleiding van de klacht heeft plaatsgevonden. De commissie kan hiervan afwijken indien dat naar haar oordeel passend is.

#### 6. Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden; zij worden benoemd door FamilySupporters. De commissie is bevoegd een klacht te behandelen indien er een quorum is van tenminste twee respectievelijk drie leden, waaronder in ieder geval de voorzitter of diens vervanger.
2. De commissie bestaat in ieder geval uit een externe onafhankelijke voorzitter en een zorgprofessional (niet betrokken bij de klacht/cliënt). FamilySupporters zorgt voor ondersteuning (secretaris, geen lid) van de commissie.
3. De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van vier jaar benoemd en zijn één maal herbenoembaar. Een lid kan vrijwillig terugtreden.
4. Voor de voorzitter wordt een plaatsvervanger aangewezen door de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie komt minstens eenmaal per jaar bijeen en verder op initiatief van de kwaliteitsmanager.
6. Klager of aangeklaagde kan een of meer leden van de commissie wraken, indien er gerechtvaardigde vrees is voor partijdigheid van dat lid. De klachtencommissie neemt hierover een beslissing. Een lid van de commissie kan zich ook vrijwillig terugtrekken bij een klacht.

#### 7. Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie

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 adviseren van de directeur en de kwaliteitsmanager over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;



- het signaleren van (structurele) tekortkomingen bij de beroepsuitoefening binnen de betrokken zorgorganisatie.

De klachtencommissie resp. de voorzitter hebben de volgende bevoegdheden:

- het doen van een poging om, alvorens tot formele behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen c.q. tot een oplossing te komen;
- het oproepen en (doen) horen van personen die direct betrokken zijn bij de klacht;
- het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met toestemming van klager en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden;
- het inschakelen van deskundigen.

## 8. Procedure formele klachten

1. De secretaris van de klachtencommissie draagt er zorg voor dat klager zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen een week na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de procedure; in vakantieperioden laat de secretaris weten dat deze termijn verlengd kan worden.
2. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij klager in de gelegenheid meer duidelijkheid te verschaffen binnen een door de commissie te stellen termijn, waarbij zij laat weten dat indien niet aan deze vraag voldoet, hij of zij kans loopt niet-ontvankelijk te worden verklaard.
3. De klachtencommissie doet vervolgens aan aangeklaagde zo snel mogelijk mededeling de inhoud van de klacht, met het verzoek om hierop binnen een week te reageren.
4. De klachtencommissie kan na de schriftelijke uitwisseling van informatie besluiten tot een mondelinge behandeling voor aanvullende vragen aan klager dan wel aangeklaagde. Indien de commissie dat niet nodig acht, bericht zij klager en aangeklaagden hierover; indien klager of aangeklaagde toch een mondelinge behandeling wensen, laat de commissie weten dat dit de termijn voor het doen van een uitspraak (zie hierna 9.6) zal verlengen.
5. Klager behoudt de mogelijkheid zich tegelijkertijd of daarna te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie zoals een Inspectie, een Geschillencommissie Zorg, de gewone rechter of de gemeente die de betreffende zorg bekostigt. Deze instanties kunnen criteria hanteren om een klacht in behandeling te nemen, zoals het eerst moeten doorlopen van een interne klachtenprocedure, zoals onderhavige.
6. De klachtprocedure is kosteloos. Wie zich laat bijstaan door een adviseur of vertrouwenspersoon, doet dat op eigen kosten.
7. De conclusie van de commissie wordt schriftelijk gedaan en zo snel mogelijk uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht per post of e-mail verstuurd aan klager, aangeklaagde, de betrokken directeur alsmede de kwaliteitsmanager. Met toestemming van klager, kan deze termijn verlengd worden.
8. Onverminderd het gestelde in 9.5, is formeel bezwaar of beroep tegen de beslissing niet mogelijk. Wel kan de commissie haar uitspraak herzien als naar haar oordeel nadien nieuwe feiten aan het licht komen.
9. Als de commissie niet tot een eensluidend oordeel kan komen, beslist zij met meerderheid van stemmen. Ingeval de stemmen staken, beslist de voorzitter. De commissie treedt met één oordeel naar buiten.
10. Als het gaat om een klacht over een handelen van complex (medisch) inhoudelijke dan wel technische aard, wijst de commissie klager op de mogelijkheid om zich te wenden tot het regionaal Tuchtcollege voor de gezondheidszorg/ggz. Als klager zijn klacht wil doorzetten bij de commissie, zet de commissie de behandeling voort.
11. Als klager schadevergoeding eist, doet de commissie geen uitspraak over aansprakelijkheid en beperkt zich tot de ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht. Klager wordt in zo'n geval gewezen op de mogelijkheid zich tot de Geschillencommissie Zorg (bij claims tot 25.000 euro) dan wel de civiele rechter (bij claims hoger dan 25.000) te wenden.



## 9. Besluitvorming

1. De klachtencommissie komt na indiening van een klacht bijeen, indien naar het oordeel van de voorzitter de behandeling zich niet leent voor schriftelijke (of digitale) afdoening.
2. Deze bijeenkomsten hebben een besloten karakter.
3. Indien de klachtencommissie de klacht ontvankelijk acht en het niet schriftelijk kan worden afgedaan, worden klager, aangeklaagde alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, opgeroepen voor mondelinge behandeling.
4. Opgeroepen personen kunnen ook afzonderlijk worden gehoord dan wel door een door de voorzitter aan te wijzen lid van de commissie.
5. Van hoorzittingen wordt geen verslag gemaakt; in de schriftelijke conclusie wordt aangegeven van welke informatie - schriftelijk en mondeling gegeven door partijen - de commissie is uitgegaan alsmede wordt in de overwegingen gemotiveerd wat de commissie met de informatie heeft gedaan en welke conclusie daaruit volgt.

## 10. Stopzetting procedure

1. Een klacht wordt niet behandeld als klager niet reageert of niet aan een verzoek van de commissie voldoet binnen een door deze vast te stellen termijn.
2. Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen of gehouden als deze door de klager mondeling of schriftelijk (post of e-mail) wordt ingetrokken dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
3. Voorts wordt een klacht niet behandeld, als blijkt dat een zelfde klacht van dezelfde klager nog in behandeling is, indien klager of diens vertegenwoordiger toestemming weigert tot inzage in het dossier, als klager weigert de klacht te delen met aangeklaagde of als klager overlijdt of onder curatele wordt gesteld.
4. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt gemotiveerd mededeling gedaan aan klager en aangeklaagde. Indien klager dan alsnog binnen twee weken reageert dan wel aan het verzoek van de commissie voldoet en om heropening van behandeling verzoekt, kan de commissie besluiten de behandeling voort te zetten.

## 11. Geheimhoudingsplicht

De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun betrokkenheid bij de klacht(behandeling) bekend is geworden.

## 12. Slotbepalingen

1. FamilySupporters en de bij deze aangesloten zorgorganisaties dragen zorg voor de bekendmaking van deze klachtregeling op alle mogelijke manieren ten behoeve van een zo laagdrempelig mogelijke procedure.
2. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de kwaliteitsmanager in overleg met de commissie.
3. Dit reglement kan worden gewijzigd door de kwaliteitsmanager in overleg met de commissie.
4. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2018, en wordt jaarlijks na evaluatie waar nodig bijgesteld<sup>1</sup>.