



Family Mind

Klachtenreglement

Klachtenprocedure Family Mind

Uiteraard doet Family Mind er alles aan om de zorg zo goed mogelijk en naar jouw tevredenheid uit te voeren. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. Wij bieden je daarom drie mogelijkheden om je klacht bij ons kenbaar te maken.

Melden bij medewerker van onze organisatie

Als je een klacht hebt kun je dit direct melden bij één van onze medewerkers. Deze zal de klacht met jou bespreken en samen met jou naar een oplossing zoeken. Kom je er samen niet uit, dan kun je de klacht schriftelijk indienen bij de directie van onze organisatie via: info@familymind.nl. Er wordt dan binnen 5 werkdagen telefonisch contact met je opgenomen. De directie zal met jou in gesprek gaan over je klacht met als doel deze naar tevredenheid op te lossen.

Vanzelfsprekend heb je altijd het recht om rechtstreeks contact op te nemen met onze onafhankelijke externe klachtenfunctionaris zonder tussenkomst van onze organisatie.

Externe klachtenfunctionaris

Is je klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van jouw klacht langer dan zes weken, dan kun je je klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris van onze organisatie. De klachtenfunctionaris zal je advies geven met betrekking tot de indiening van een klacht en kan jou eventueel bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Het doel is om klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen. Vanzelfsprekend heb je ook altijd het recht om rechtstreeks je klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.

Je kunt contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris van onze organisatie via info@klachtenportaalzorg.nl, of vul op klachtenportaalzorg het [klachtenformulier](#) in.

Klachtencommissie (in geval van Jeugdwet)

Als de behandeling van jouw klacht niet tot een voor jou goede oplossing heeft geleid of als je geen bemiddeling wenst dan kun je jouw klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie van klachtenportaalzorg. Je kunt het geschil binnen vijf jaar na deze kennisgeving voorleggen aan de klachtencommissie.

Jeugdzorg vallend onder de Jeugdwet

Bestaat uit:

- Rechtstreekse toegang tot de klachtencommissie Jeugdzorg voor een uitspraak over de gegrondheid van een klacht (of onderdelen daarvan) aangevuld met een advies aan de zorgaanbieder;
- Klachtenportaal Zorg biedt altijd bemiddeling aan voor klagers die verwachten dat de klacht op die wijze opgelost zou kunnen worden.



Vertrouwenspersoon Jeugdstem

Jeugdstem is er voor kinderen, jongeren, ouders en andere wettelijke vertegenwoordigers die te maken hebben met jeugdzorg. Heb je vragen, wil je in vertrouwen je verhaal delen of een melding doen? Dan kun je terecht bij Jeugdstem. Zij bieden een luisterend oor, geven informatie en kunnen je ondersteunen wanneer je daar behoefte aan hebt.

Meer informatie vind je op de website van Jeugdstem; www.jeugdstem.nl

Geschilleninstantie

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kún je ervoor kiezen een rechtszaak aan te spannen, maar je kunt er ook voor kiezen om het geschil voor te leggen aan Geschillencommissie KPZ. Geschillencommissie KPZ voorziet in een onafhankelijke geschillencommissie die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij; Geschillencommissie KPZ.

