

## Klachtenregeling Fiom voor cliënten

### Introductie

Het kan zijn dat er klachten ontstaan betreffende onze hulp- of dienstverlening. Deze klachten neemt Fiom serieus en worden gezien als leerzame feedback voor alle betrokkenen. Aandacht voor klachten van cliënten moet een bijdrage leveren aan de verbetering van de kwaliteit van de geleverde hulp- of dienstverlening, producten of aan de bedrijfsvoering.

Iedereen die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de hulp- of dienstverlening van Fiom kan een klacht indienen. Een klacht kan alleen worden ingediend door de cliënt zelf, of een vertegenwoordiger namens die cliënt. Het recht tot het indienen van een klacht vervalt zes (6) maanden nadat de gebeurtenis of de omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft, heeft/hebben plaatsgevonden. Deze termijn vangt aan op de dag dat de cliënt beseft en/of kennis heeft kunnen nemen van de gebeurtenis of de omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.

De centrale gedachte in de voorliggende klachtenregeling is dat het er niet om gaat wie gelijk heeft. Er is een probleem ontstaan en bekeken moet worden hoe dit naar tevredenheid kan worden opgelost. Door vanuit een dergelijke houding een klacht te benaderen is het omgaan met gevoelens van onvrede en ongenoegen een actief onderdeel van het kwaliteitsbeleid van Fiom.

Niet iedere klacht leent zich voor bemiddeling en behandeling, dat is bijvoorbeeld het geval met schadeclaims en strafrechtelijke feiten.

### Begripsbepalingen

**Fiom:** de stichting Fiom met hoofdvestiging in 's-Hertogenbosch (5211 DT) aan de Kruisstraat 1, waarvan deel uitmaakt INEA, het expertisecentrum voor iedereen met vragen over Identiteit, Nazorg, Erkenning en Adoptievraagstukken.

**Cliënt:** Diegene die gebruikmaakt of gebruik heeft gemaakt van de hulp- of dienstverlening van Fiom.

**Medewerker:** Diegene die werkzaamheden voor of namens Fiom verricht. Dit kunnen werkzaamheden op basis van een arbeidsovereenkomst zijn, maar ook op basis van een overeenkomst van opdracht, stageovereenkomst of vrijwilligerswerk, en geldt ook voor de ex-medewerker tot 6 maanden na het einde van zijn/haar werkzaamheden bij Fiom.

**Fiom:** De Stichting Fiom die deze klachtenregeling heeft ingesteld.

**Raad van Toezicht:** De Raad van Toezicht van Fiom.

**Directeur-bestuurder:** De door de Raad van Toezicht benoemde functionaris bekleedt met de hoogste dagelijkse leiding.

**Klacht:** Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een cliënt over een of meer producten of diensten betreffende hulp- en dienstverlening van Fiom.

**Klachtencommissie:** De externe commissie ingesteld en in stand gehouden door de directeur-

bestuurder om klachten van cliënten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de bestuurder.

**Klager:** De cliënt die ontevreden is over de producten of diensten betreffende hulp- en dienstverlening van Fiom

**Beklaagde:** De beklagde is Fiom, dan wel een medewerker, tegen wie de klacht zich richt.

### Terreinen waarover geklaagd kan worden

Klachten van cliënten zullen conform deze regeling behandeld worden, indien zij betrekking hebben op:

- a. De behandeling van de cliënt door de medewerker
- b. Het hulp/dienstverleningsproces en de behandeling van de cliënt tijdens de hulpverlening
- c. Het omgaan met de privacy van de cliënt
- d. De organisatie van de hulpverlening en haar consequenties voor de cliënt

### Indienen en behandelen van de klacht

Wanneer een klager ontevreden is over de ontvangen dienstverlening betreffende hulp- en dienstverlening van Fiom en daarover een klacht wil indienen, dan wordt onderstaande procedure gehanteerd:

#### **Bespreekbaar maken van de klacht**

De klager bespreekt ervaren onvrede eerst met de beklagde om te proberen samen tot een passende oplossing te komen. De verslaglegging omtrent de klacht wordt schriftelijk vastgelegd in een dossier van de klager. Indien het ongenoegen van de klager onvoldoende wordt opgepakt door de eerste persoon bij wie de klacht is ontstaan of binnen 2 weken na indiening van de klacht onvoldoende resultaat oplevert, kan de cliënt contact leggen met de leidinggevende van de veroorzaker van de klacht. De klager dient de klacht schriftelijk in, per post of email.

#### **Melding maken bij de leidinggevende**

De leidinggevende zal de klacht aanhoren en samen met de klager op zoek gaan naar mogelijke oplossingen of verbeterpunten. Daarnaast zal de leidinggevende contact leggen met de eerste persoon om te beluisteren waarom deze gereageerd heeft zoals gebeurd is.

De leidinggevende zal ernaar toe werken om binnen 4 weken voor iedereen een zo goed mogelijke oplossing te bedenken en indien nodig zal er aandacht zijn voor de relatie tussen de klager en de beklagde. Uitgangspunt is dat ieder weer met elkaar verder kan.

Om deze opmerkingen e.d. niet verloren te laten gaan, zullen deze tevens verzameld, gebundeld en besproken worden door de directie, zodat hier eventueel beleid op gemaakt kan worden. Ook volgt altijd terugkoppeling naar de medewerker waar de klacht is ontstaan.

#### **Melding maken bij de directeur-bestuurder**

Wanneer de eerste twee gesprekken volgens de klager geen oplossing brengen en het ongenoegen blijft bestaan, kan de cliënt zich met de klacht wenden tot de directeur-bestuurder. Indien de directeur-bestuurder de beklagde is, wordt voor directeur-bestuurder gelezen 'voorzitter van de Raad van Toezicht'. De klager dient de klacht schriftelijk in, per post of email. Die kan worden verzonden aan:

Stichting Fiom  
T.a.v. de directeur-  
bestuurder Kruisstraat 1  
5211 DT 's-Hertogenbosch  
Email: info@fiom.nl

1. De directeur-bestuurder stuurt een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klager binnen 5 werkdagen (behoudens bijzondere omstandigheden, zoals vakantie), waarin ook wordt aangegeven op welke manier de klacht in behandeling wordt genomen. Zo kan de directeur- bestuurder een bemiddelingsgesprek organiseren tussen indiener van de klacht en de beklagde.
2. Elke klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld, zonder toestemming van de klager wordt er geen informatie verstrekt aan derden.
3. De directeur-bestuurder maakt een afweging welke derden betrokken worden voor een optimale behandeling van de klacht. Onder derden worden verstaan eventuele relevante betrokkenen en deskundigen.
4. De directeur-bestuurder nodigt de klager en beklagde zo nodig uit voor een schriftelijke of mondelinge toelichting op de klacht.
5. De klager en eventuele andere deelnemers aan dit gesprek krijgen een schriftelijke bevestiging van de hoofdlijnen van het gesprek en de gemaakte afspraken.
6. De directeur-bestuurder maakt een kort verslag van de klacht, de wijze waarop de klacht is behandeld en de uiteindelijke afhandeling en gemaakte afspraken. Een afschrift hiervan gaat in het cliëntdossier en de betrokken medewerker(s) word(t)(en) geïnformeerd over de afloop.
7. Alle betrokkenen worden in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien, voor zover de vertrouwelijkheid dit toelaat. De directeur- bestuurder bepaalt of en in hoeverre stukken vertrouwelijk zijn, voor zover het privacyreglement van Fiom daarin niet voorziet.

Bovengenoemde bemiddeling door de directeur-bestuurder dient binnen 2 maanden na melding te zijn afgehandeld.

De directeur-bestuurder hanteert in de behandeling van de klacht de volgende uitgangspunten:

- De directeur-bestuurder is uitnodigend naar de klager en stelt zich ten aanzien van de klacht actief op. Zij/hij treedt, in het belang van de klager en de oplossing van het probleem maar zeker ook in het belang van Fiom en de kwaliteit van de geboden dienstverlening, eerder stimulerend dan afremmend op.
- De directeur-bestuurder richt zich niet op de schuldvraag maar op de verheldering van de vragen, op het herstel en de verbetering van de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening, alsmede op preventie voor de toekomst. Zij/hij waakt ervoor positie in te nemen.
- Indien het niet mogelijk lijkt de situatie naar wens op te lossen, verwijst de directeur- bestuurder de klager naar de klachtencommissie. Deze besluit welke vervolgstappen

gezet gaan worden.

## Klachtencommissie

Indien de klacht niet naar wens is afgehandeld, kan zowel de beklagde als de klager hiertegen bezwaar aantekenen bij de externe klachtencommissie.

De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden die zowel in hun oordeelsvorming als positie onafhankelijk zijn van Fiom. Voor elk van de leden wordt een plaatsvervanger aangewezen.

Leden en plaatsvervangers worden benoemd door de directeur-bestuurder voor een periode van vier jaar en kunnen een maal worden herbenoemd voor een aansluitende periode van vier jaar.

De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling indien:

- a. naar inzicht van de directeur-bestuurder een schikking niet mogelijk is gebleken
- b. de klacht door de directeur-bestuurder niet naar tevredenheid van een of beide partijen is opgelost

De klacht kan schriftelijk ingediend worden bij de voorzitter van de klachtencommissie van Fiom middels een email naar [klachtencommissie@fiom.nl](mailto:klachtencommissie@fiom.nl). Binnen 7 werkdagen ontvangt de klager een ontvangstbevestiging.

De klachtencommissie kan, indien ook beklagde in staat is gesteld een schriftelijke toelichting te geven de klacht, schriftelijk afhandelen maar kan ook een mondelinge behandeling gelasten voor het stellen van vragen en/of het beproeven van een schikking. Zowel de klager als de beklagde wordt de mogelijkheid geboden mondeling een toelichting te geven op de klacht. Op verzoek van één van de beide partijen kan in uitzonderingsgevallen het horen door de commissie gescheiden van elkaar plaatsvinden.

Met een schriftelijk verslag kan alsdan de inhoud van de hoorzitting aan de niet aanwezige partij kenbaar worden gemaakt.

De commissieleden hebben geheimhoudingsplicht en zullen de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen eerbiedigen. Klager en beklagde kunnen zich tijdens de klachtenprocedure laten bijstaan door een persoon naar hun keuze, intern of extern. De klachtencommissie kan zo nodig gebruik maken van deskundigen. De klachtencommissie wordt desgewenst bijgestaan door een door de directeur-bestuurder aangewezen secretaris.

De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. Dit gebeurt schriftelijk. Als de klacht wordt ingetrokken, wordt de klachtbehandeling gestaakt. De directeur-bestuurder zal er zorg voor dragen dat alle betrokkenen hiervan op de hoogte worden gebracht. De behandeling van een klacht kan worden aangehouden indien blijkt dat dezelfde klacht ook in behandeling is bij een andere (juridische) instantie (bijvoorbeeld tuchtcollege, strafrechter, civiele rechter).

De klachtencommissie stelt uiterlijk 2 maanden na de indiening respectievelijk mondelinge behandeling van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed alle betrokken partijen in kennis van het oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Er bestaat de mogelijkheid om betreffende het oordeel eenmaal een uitstel van 2 maanden te verlenen. Er wordt te allen tijde verslag gelegd over de inhoud, afwikkeling en afronding van de klacht. Dit verslag blijft gedurende 5 jaar bewaard.

De adviezen van de klachtencommissie zijn niet-bindend. Eventuele consequenties worden (zoveel

als mogelijk) binnen 30 dagen afgehandeld.

### Openbaar verslag

Over elk kalenderjaar wordt in het jaardocument door de directeur-bestuurder een openbaar verslag opgesteld waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven.

### Beschikbaar stellen faciliteiten

Fiom stelt aan de leden van de klachtencommissie, alsmede aan de secretaris van de klachtencommissie, die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.

De leden van de klachtencommissie ontvangen een vacatiegeld per bijeenkomst analoog aan de regeling die voor de Raad van Toezicht van Fiom is ingesteld. Onkosten zoals papier, porto, telefoon- en reiskosten worden vergoed door Fiom.

### Kosten procedure

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies die voor eigen rekening zijn, geen kosten verbonden.

### Vaststelling en wijziging van deze klachtenregeling

Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directeur-bestuurder van Fiom. Deze klachtenregeling is terug te vinden op de website van Fiom onder bedrijfsinformatie.

### Slotbepalingen

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de klachtencommissie (naar redelijkheid en billijkheid).

Deze klachtenregeling is in werking getreden op 14 april 1997 en is laatstelijk gewijzigd 19 januari 2021.