

# KLACHTENREGELING VOOR CLIËNTEN

## INLEIDING

Futuris streeft naar kwalitatief goede zorg en begeleiding. We hebben hiervoor goed opgeleide medewerkers in dienst met de nodige ervaring. Binnen onze organisatie hebben we verbetering van onze zorg voortdurend onder de aandacht. Desondanks kunnen er situaties ontstaan waarover je niet tevreden bent. Dan kan er een klacht ontstaan.

## DEFINITIES

**Klacht:** uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de aanbieder of door een persoon die voor de aanbieder werkzaam is.

**Klager:** de cliënt die, eventueel door tussenkomst van een vertegenwoordiger, een klacht uit.

**Medewerker:** een ieder die werkzaamheden verricht voor Futuris Zorg en Werk / Futuris Werkt.

## WIE KUNNEN EEN KLACHT INDIENEN

Een klacht kan ingediend worden door een cliënt, familie of naasten/vertegenwoordiger van cliënt.

## ALS JE NIET TEVREDEN BENT, HOREN WE DAT GRAAG VAN JOU

Dit kan op verschillende manieren:

### - Informeel

Praten met degene die het probleem veroorzaakt en samen tot een bevredigende oplossing komen. Een gesprek kan al veel onvrede wegnemen. Soms is er sprake van een misverstand wat in een gesprek direct opgelost kan worden. Desgewenst kan er een gesprek met een begeleider of met de leidinggevende plaatsvinden.

### - Formeel

Indien je de klacht niet kunt of wilt bespreken met de begeleider en/of leidinggevende, dan kan je een formele procedure in werking stellen: officieel een klacht indienen.

## PROCEDURE:

Een klacht met betrekking tot uitlatingen en/of gedragingen van medewerkers van Futuris kan enkel schriftelijk of per email worden gericht aan de klachtenfunctionaris van Futuris Zorg en Werk / Futuris Werkt.

Per post: Futuris Zorg en Werk / Futuris Werkt  
T.a.v. afdeling klachtenafhandeling  
Daalakkersweg 2  
5641 JA Eindhoven

Per mail: [klachtenafhandeling@futuriszorgenwerk.nl](mailto:klachtenafhandeling@futuriszorgenwerk.nl)

Je geeft duidelijk aan waar de klacht over gaat, wie de betrokkenen zijn en wat er gebeurd is. Ook vermeld je je naam en telefoonnummer.

Na ontvangst van de klacht ontvang je een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. De klachtenfunctionaris behandelt de klacht vertrouwelijk en bespreekt persoonlijk het probleem met jou. Op basis daarvan wordt er naar een oplossing gezocht. De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht en zal nooit zonder jouw toestemming persoonlijke gegevens openbaar maken.

Het is ook mogelijk om onder begeleiding van de klachtenfunctionaris in gesprek te gaan met degene over wie je klacht gaat of met de leidinggevende daarvan.

Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht handelt Futuris de klacht af. Futuris stelt jou schriftelijk in kennis van de wijze waarop de klacht is en/of wordt afgehandeld en de eventueel genomen maatregelen. De afhandeling kan voor ten hoogste 4 weken worden verdaagd. Van de verdaaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en betrokkene.

Kom je er samen toch niet uit? Of vind je dat jouw klacht niet of onvoldoende is opgelost? Dan kun je de klacht officieel indienen bij de Geschillencommissie Zorg. Je kunt dit doen door online het klachtenformulier in te vullen op de website van de geschillencommissie zorg. De klachtencommissie is onpartijdig en heeft geheimhoudingsplicht. Zij beoordelen jouw geschil en je ontvangt een bindende uitspraak.

Meer informatie op:  
[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

*Dit reglement is van kracht vanaf 1 januari 2024 en blijft van kracht voor onbepaalde tijd en tot dit reglement door een nieuw reglement wordt overschreven.*