

Klachtenregeling Stichting Cliënt Support

Overal waar wordt gewerkt, kunnen dingen misgaan of anders lopen dan je had verwacht. Wij vinden het belangrijk dat je ons laat weten als je ergens niet tevreden over bent. Samen kunnen we kijken hoe we dat oplossen.

Jouw mening helpt ons om onze dienstverlening beter te maken. Deze klachtenregeling legt uit hoe je een klacht kan indienen en wat er dan gebeurt.

Artikel 1 – Algemeen

Ben je niet tevreden over onze dienstverlening of over hoe een medewerker met jou of jouw zaken omgaat?

Dan kan je een klacht indienen. Wij nemen je klacht serieus en proberen samen met jou een oplossing te vinden.

Hieronder lees je hoe dat werkt.

Artikel 2 – Wie kan een klacht indienen?

Je kan een klacht indienen als:

- Jij onze cliënt bent: dit betekent dat je gebruik maakt van onze diensten Beschermingsbewind of Arrangement.
- Jij namens onze cliënt optreedt als wettelijk vertegenwoordiger: dit betekent dat je officieel namens onze cliënt mag spreken omdat je curator, bewindvoerder of mentor bent.
- (*)Jij betrokken bent bij hoe wij onze taken uitvoeren: dit betekent dat je een van de volgende personen bent en merkt dat er iets niet goed gaat met onze dienstverlening.
 - De echtgenoot, geregistreerde partner of andere levensgezel van onze cliënt.
 - Een bloedverwant in de rechte lijn zoals een ouder, kind, grootouder of kleinkind van onze cliënt.
 - Een bloedverwant in de zijlijn tot en met de vierde graad zoals een broer, zus, oom, tante, neef of nicht.

(*)Ook kunnen het Openbaar Ministerie en de zorgorganisatie waar de cliënt verblijft of verzorging/begeleiding van ontvangt een klacht indienen.

(*) Dit geldt **niet** voor Arrangementen.

Artikel 3 – Hoe kan je een klacht indienen?

Je kan op de volgende manieren een klacht indienen.

- Email: stuur een e-mail naar info@stichtingclientsupport.nl.
- Post: stuur een brief naar Stichting Cliënt Support, T.a.v. de Klachtencommissie, Postbus 211, 3800 AE Amersfoort.
- Online: via ons klachtenformulier. Dat vind je hier.

In je klacht moeten in ieder geval de volgende gegevens staan.

- jouw naam, adres en woonplaats;
- de naam, adres en woonplaats van de persoon die namens jou een klacht indient als jij dat zelf niet kan;
- de datum; en
- een korte uitleg van waar je niet tevreden over bent.

Stuur jouw klacht zo snel mogelijk op na wat er gebeurd is. Je kan geen klacht indienen over iets dat meer dan 12 maanden geleden gebeurd is.

Artikel 4 – Wat doen wij met jouw klacht?

Ontvangst

Binnen 1 week nadat jij je klacht bij ons hebt ingediend, krijg je een bevestiging dat wij je klacht hebben ontvangen.

Vinden wij je klacht niet helemaal duidelijk? Dan nemen we contact met je op om te vragen wat je precies bedoelt.

Onderzoek

We onderzoeken eerst wat er is gebeurd. We vragen iedereen die ermee te maken heeft naar wat er is gebeurd. Als dat nodig is, vragen we dat ook nog een keer aan jou tijdens een gesprek in persoon, aan de telefoon of online. Je mag altijd iemand ter ondersteuning bij je hebben als we een gesprek met jou willen.

Afhandeling

Binnen 6 weken nadat je jouw klacht hebt ingediend, krijg je van ons een brief met:

- een beschrijving van wat we hebben gedaan;
- onze inhoudelijke en gemotiveerde reactie;
- wat jouw klacht betekent voor onze dienstverlening als jouw klacht terecht is; en
- wat je kan doen als je het niet eens bent met onze beslissing.

Artikel 5 – Ben je het niet eens met onze beslissing?

Ben je het niet eens met hoe we jouw klacht hebben afgehandeld? Dan kan je een schriftelijke klacht indienen bij branchevereniging Aegis. Wij zijn lid van deze branchevereniging. Ga hiervoor naar de contactpagina op hun website.

Je kan ook jouw klacht indienen bij de kantonrechter. Dat mag altijd trouwens. Je hoeft deze regeling niet te volgen.

Artikel 6 – Geheimhouding

We behandelen alles wat jij meldt als vertrouwelijk. Hebben we informatie van anderen nodig? Dan vragen we jou eerst om toestemming hiervoor.

Artikel 7 – Registratie

We houden alle klachten bij in een apart systeem. Daarin schrijven we op wat de klacht was en wat wij ermee gedaan hebben.

Artikel 8 – Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling start op 1 maart 2026 en geldt voor klachten die vanaf deze datum zijn ontstaan.