

Klachtenregeling

Waar mensen werken, gaat weleens iets mis. Een klacht is voor ons informatie: wij horen graag wat niet goed ging, zodat wij het kunnen herstellen en ervan kunnen leren.

LAATST BIJGEWERKT

1 augustus 2026

UITGEVER

Stichting Family Control, KVK 66836980

01 Wie kan een klacht indienen

Een klacht kan worden ingediend door een cliënt, een ouder of verzorger, een familielid, een verwijzer of een samenwerkingspartner. Ook een jongere kan zelf een klacht indienen; wij helpen desgewenst bij het opschrijven.

02 Stap 1: het gesprek

De snelste weg is het gesprek met de betrokken begeleider. In de praktijk lost dat de meeste klachten op. Voelt dat niet vrij, dan kunt u de klacht direct bij de directie neerleggen via info@family-control.nl.

03 Stap 2: schriftelijke klacht

Een schriftelijke klacht stuurt u naar info@family-control.nl met vermelding van uw naam, de betrokken medewerker, wat er is gebeurd en wat u zou willen dat er gebeurt.

- Wij bevestigen de ontvangst binnen twee werkdagen
- Binnen tien werkdagen nodigen wij u uit voor een gesprek of stellen wij vragen ter verduidelijking
- Binnen zes weken ontvangt u een schriftelijke reactie met onze bevindingen en de maatregelen die wij nemen
- Is meer tijd nodig, dan melden wij dat met opgaaf van redenen en met een nieuwe termijn

04 Onafhankelijke behandeling

Komen wij er samen niet uit, dan kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Wij wijzen u op die mogelijkheid en op de bij de opdrachtgever geldende klachtenroute, bijvoorbeeld die van de gemeente wanneer de inzet via de gemeente loopt.

05 Vertrouwelijkheid en gevolgen

Een klacht wordt vertrouwelijk behandeld en apart van het cliëntdossier vastgelegd. Het indienen van een klacht heeft geen gevolgen voor de begeleiding die u ontvangt.

06 Wat wij met klachten doen

Alle klachten en de uitkomst daarvan bespreken wij intern, met als vraag wat er in onze werkwijze moet veranderen. Wanneer een klacht leidt tot een aanpassing, laten wij u dat weten.

07 Andere instanties

Gaat uw klacht over de verwerking van persoonsgegevens, dan kunt u zich ook wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens. Bij zorgen over de veiligheid van een kind kunt u altijd rechtstreeks contact opnemen met Veilig Thuis via 0800 2000.

Vragen over dit document of wilt u de inhoud in een andere vorm ontvangen? Mail naar **info@family-control.nl**. Wij reageren binnen twee werkdagen.