

# Heeft u een klacht? **Wij luisteren en helpen u!**

Wij doen er bij Fivoor alles aan om de best mogelijke zorg en behandeling te bieden aan onze patiënten en cliënten. Toch kan het zijn dat u ergens niet tevreden over bent. Dan wilt u gehoord én geholpen worden. Ook als naastbetrokkene van een cliënt of patiënt is het in bepaalde gevallen mogelijk om een klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris en/of de klachtencommissie. Hoe werkt dat bij Fivoor? Lees er meer over op deze informatiekaart of ga naar [fivoor.nl/klachtenregeling](https://fivoor.nl/klachtenregeling).

# Klachtenprocedure naastbetrokkenen

Als naastbetrokkene kan u een klacht indienen over de wijze waarop u bent bejegend door medewerkers van Fivoor. U kunt als naastbetrokkene geen klacht indienen namens de patiënt. Dit kan alleen als u de wettelijk vertegenwoordiger bent van de patiënt.

## Eerst rechtstreeks proberen

Als u niet tevreden bent of u heeft een klacht, ga dan eerst naar degene om wie het gaat. Vaak komt u in een gesprek tot een oplossing. U kunt bij de medewerker zelf terecht, maar ook bij zijn of haar leidinggevende. Als u het lastig vindt om uw klacht met de betrokken medewerker te bespreken, dan kunt u iemand meenemen naar het gesprek, bijvoorbeeld uw partner, een familielid of iemand anders die u vertrouwt.

## Via de klachtenfunctionaris

Komt u er niet uit met de behandelaar of leidinggevende, dan neemt u contact op met de klachtenfunctionaris. Die probeert samen met u de klacht op te lossen. De klachtenfunctionaris is in dienst van Fivoor én onpartijdig. Hier kunt u uw verhaal kwijt. De klachtenfunctionaris staat u vervolgens bij en probeert met ondersteuning, advies en bemiddeling een oplossing te vinden.

Bijvoorbeeld door samen met u contact te leggen met de medewerker van Fivoor waarover u ontevreden bent.

### Contact met de functionaris?

Mail naar [klachtenfunctionaris@fivoor.nl](mailto:klachtenfunctionaris@fivoor.nl)  
of bel met 088 - 178 6999.

## Via de klachtencommissie

Als u er niet uitkomt met behulp van de klachtenfunctionaris, kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie van Fivoor.

### Contact met de commissie?

Mail naar [klachtencommissie@fivoor.nl](mailto:klachtencommissie@fivoor.nl)

## Via de familievertrouwenspersoon

De familievertrouwenspersoon (FVP) biedt informatie, advies en ondersteuning en zet zich in voor een zo goed mogelijke samenwerking tussen u, de instelling en de patiënt. Wat u de FVP vertelt, is en blijft vertrouwelijk.

### Contact met de FVP?

Kijk op [fivoor.nl/familiebeleid](http://fivoor.nl/familiebeleid) voor de FVP in uw regio.