



Klachtenreglement 2025



Inhoudsopgave

1.	Hoe gaat de Yes We Can Healthcare Group om met klachten, feedback en verbeterpunten?	3
2.	Feedback geven – Hoe werkt dat binnen de YWCHG?	4
2.1	Wie kan feedback geven en hoe?	4
2.2	Ik ben fellow of bewoner, hoe geef ik iets door?	4
2.3	Hoe en met wie evalueer je de behandeling/begeleiding?	4
3.	Een klacht indienen – Hoe werkt dat binnen de YWCHG?	5
3.1	Hoe werkt het indienen van een klacht?	5
3.2	Hoe dien ik een klacht in?	5
3.3	Wat gebeurt er als ik een klacht indien?	5
3.4	Wie kan mij helpen bij het indienen van een klacht?	5
3.5	Wat als ik niet tevreden ben over de afhandeling van mijn klacht?	6
4.	Klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie – Hoe werkt dat binnen de YWCHG?	7
4.1	Hoe dien ik een klacht in bij de onafhankelijke klachtencommissie?	7
4.2	Kan ik als ouder, verzorger, partner of naaste ook een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie?	7
4.3	Wat gebeurt er als ik een klacht indien bij de onafhankelijke klachtencommissie?	8
4.4	Wanneer neemt de onafhankelijke klachtencommissie een klacht niet in behandeling?	9
4.5	Wanneer stopt de procedure bij de onafhankelijke klachtencommissie?	9
5.	Hoe werkt de onafhankelijke klachtencommissie?	10
5.1	Wie benoemt de leden van de onafhankelijke klachtencommissie?	10
5.2	Hoe zorgen we voor kwaliteit en onafhankelijkheid?	10
5.3	Wat als je het niet eens bent met de samenstelling van de commissie?	10
5.4	Wat kan de onafhankelijke klachtencommissie besluiten?	10
5.5	Hoe komt de onafhankelijke klachtencommissie tot een besluit?	11
5.6	Hoelang duurt het voordat je een besluit krijgt?	11
5.7	Wat gebeurt er als je klacht gegrond wordt verklaard?	11
6.	Hoe gaan we om met vertrouwelijke informatie?	12
7.	Overige afspraken en mogelijkheden	12
7.1	Wat kun je doen als je niet tevreden bent met de oplossing vanuit de YWCHG?	12
7.2	Wat kost het indienen van een klacht?	12

1. Hoe gaat de Yes We Can Healthcare Group om met klachten, feedback en verbeterpunten?

Bij de Yes We Can Healthcare Group (YWCHG) maken we elke dag het verschil voor onze fellows, bewoners en hun families. We streven naar het leveren van de meest effectieve en efficiënte zorg en technologie. Dit lukt ons alleen door onze krachten te bundelen en binnen al onze organisaties te werken volgens onze kernwaarden *Respect, Openheid, Eerlijkheid* en *Bereidwilligheid*.

We vinden het belangrijk dat fellows, bewoners en hun families gehoord en gezien worden binnen alle organisaties. Heldere communicatie, transparante informatie en ruimte voor feedback zijn daarin onmisbaar. We plannen daarom momenten in om samen te evalueren hoe het gaat en wat er beter kan. Suggesties, twijfels of ontevredenheid delen, moedigen we aan. Alleen zo blijven we leren, verbeteren én kunnen we het verschil maken.

Wanneer iets niet loopt zoals gehoopt, kan een fellow of bewoner zich teleurgesteld of ontevreden voelen en een klacht willen indienen. In dat geval heeft de YWCHG een duidelijke klachtenprocedure. Een fellow of bewoner, of diens wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of vertrouwenspersoon, mag altijd een klacht indienen. Is de fellow of bewoner tussen de 13 en 16 jaar oud? Dan dienen zij de klacht samen met hun ouders en/of verzorgers (ondertekend) in.

Met deze klachtenprocedure zorgen we voor:

- Een open houding naar feedback, zodat we blijven verbeteren;
- Zorgvuldige opvolging van alle signalen en reacties vanuit fellows en bewoners;
- Het voorkomen van escalatie in eventuele conflicten of verstoringen in de relatie.

Onze klachtenprocedure voldoet daarnaast aan de wetten die staan in de Wet Kwaliteit, de Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) en regelingen zoals vastgelegd in de Jeugdwet en de WMO.

2. Feedback geven – Hoe werkt dat binnen de Yes We Can Healthcare Group?

2.1 Wie kan feedback geven en hoe?

Iedereen die betrokken is bij een behandeling/begeleidingstraject binnen de YWCHG, kan een suggestie indienen of ontevredenheid kenbaar maken. Laat dit weten in een gesprek met jouw behandelaar of begeleider. Het is ook mogelijk om feedback te geven via het [klachtenformulier](#) op onze website. We vinden jouw mening heel belangrijk, want alleen zo kunnen we onze behandeling en/of begeleiding continu verbeteren. Niet voor niets zijn *Openheid* en *Bereidwilligheid* belangrijke kernwaarden.

2.2 Ik ben fellow of bewoner, hoe geef ik iets door?

Je kunt altijd terecht bij je behandelaar, behandelcoördinator of persoonlijk begeleider om jouw feedback te bespreken. Vertel wat je wel of niet prettig vond of wat volgens jou anders kan. Dat mag in een persoonlijk gesprek, via de mail, telefonisch of via het [klachtenformulier](#) op de website. Voel je vrij om dat te doen. Met jouw input kunnen wij jou juist beter ondersteunen.

2.3 Hoe en met wie evalueer je de behandeling/begeleiding?

We plannen vaste evaluatiemomenten in met jouw behandelaar of begeleider aan het begin, halverwege en aan het eind van jouw traject. Ook is er een evaluatiegesprek samen met je ouders en/of verzorgers aan het eind van je behandeling of begeleidingstraject. Daarnaast vragen we jullie om online een aantal vragen in te vullen tijdens of aan het eind van het traject. Jullie feedback maakt het verschil en helpt ons om onze aanpak nog beter te maken.

3. Een klacht indienen – Hoe werkt dat binnen de Yes We Can Healthcare Group?

3.1 Hoe werkt het indienen van een klacht?

Iedereen die betrokken is bij een behandeling en/of begeleidingstraject bij de YWCHG kan een klacht indienen. Dit doe je via het [klachtenformulier](#) op onze website. De klacht wordt vervolgens in behandeling genomen door de leidinggevende van de collega waarover jouw klacht gaat of het onderdeel van onze organisatie waarover je ontevreden bent.

3.2 Hoe dien ik een klacht in?

Het indienen van een klacht kan via het [klachtenformulier](#) op de website. Wanneer je niet tevreden bent over de afhandeling van jouw klacht, kun je als fellow of bewoner ook jouw klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Het indienen van een klacht voor de onafhankelijke klachtencommissie loopt via klachtencommissie@yeswecangroup.com.

3.3 Wat gebeurt er als ik een klacht indien?

Als je een klacht hebt ingediend via het [klachtenformulier](#) op de website, dan ontvang je binnen vijf werkdagen een bevestiging. Nadat wij jouw klacht hebben ontvangen, maakt het secretariaat een klachtendossier aan. Zij noteren de datum van ontvangst in een register en checken maandelijks of de gestelde termijnen gehaald worden en/of de klacht inmiddels is opgelost.

Klachten worden doorgestuurd naar de leidinggevende van de persoon of de afdeling waarover je ontevreden bent. Deze leidinggevende neemt contact met je op en onderzoekt samen met jou wat er aan de hand is en hoe dit opgelost kan worden. In een intern onderzoek wordt gekeken naar de omstandigheden, eventueel wordt er navraag gedaan bij andere collega's. Vervolgens informeert de leidinggevende het bestuur van de YWCHG, de regiebehandelaar en de Commissie Meldingen Incidenten Cliëntenzorg. Zij kunnen advies geven over de juiste oplossing.

Na het gesprek maakt de leidinggevende een verslag en voegt deze toe aan een dossier met alle documenten, zoals een eventueel advies van de regiebehandelaar. De conclusie met onderliggende adviezen wordt per beveiligde mail naar jou en het secretariaat gestuurd. Als je niet tevreden bent over de uitkomst van de bemiddeling, kun je de klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Lees meer over deze procedure in hoofdstuk 4.

3.4 Wie kan mij helpen bij het indienen van een klacht?

Wanneer je een klacht indient via het [klachtenformulier](#) op de website, kun je aangeven of je behoefte hebt aan contact met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris helpt je om jouw verhaal duidelijk op papier te zetten, geeft uitleg over jouw rechten en de regelgeving en kan intern bemiddelen om samen tot een oplossing te komen.

Wanneer je in het online formulier aangeeft dat je behoefte hebt aan contact met de klachtenfunctionaris, dan zal deze na ontvangst contact met jou opnemen. Je kunt de klachtenfunctionaris ook bereiken via: klachtenfunctionaris@yeswecangroup.com.



3.5 Wat als ik niet tevreden ben over de afhandeling van mijn klacht?

Als je niet tevreden bent over de afhandeling van jouw klacht, dan kun je deze doorzetten naar de onafhankelijke klachtencommissie via klachtencommissie@yeswecangroup.com. In het volgende hoofdstuk lees je meer over de vervolgprocedure bij de onafhankelijke klachtencommissie.

4. Klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie – Hoe werkt dat binnen de Yes We Can Healthcare Group?

Soms lukt het niet om er samen uit te komen nadat je met de directe betrokkene(n) hebt gesproken. In dit geval kun je jouw klacht voorleggen aan zijn/haar leidinggevende, en daarna aan de onafhankelijke klachtencommissie. Hieronder leggen we je stap voor stap uit hoe het indienen van een klacht werkt en wat je van ons kunt verwachten.

4.1 Hoe dien ik een klacht in bij de onafhankelijke klachtencommissie?

Een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie is alleen mogelijk als je eerst onze interne klachtenprocedure hebt doorlopen, maar niet tevreden bent met het resultaat. Jij als fellow of bewoner kunt zelf een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Als dat niet lukt, kun je ook iemand vragen dit voor je te doen. Hiervoor is wel een ondertekende verklaring of machtiging nodig. Wanneer je tussen de 13 en 16 jaar oud bent, wordt de klacht samen met jouw ouders en/of verzorgers ingediend en ondertekend.

Het indienen van een klacht voor de onafhankelijke klachtencommissie loopt via klachtencommissie@yeswecangroup.com. Hierbij vragen we je om het volgende te vermelden:

- Geef aan of je hulp wil van de klachtenfunctionaris*;
- Benoem of je wordt bijgestaan door een vertrouwenspersoon en/of advocaat;
- Geef tijdens het indienen toestemming voor inzage/verstrekken van onderdelen uit jouw medisch dossier aan de klachtencommissie en jouw vertrouwenspersoon, die relevant zijn voor een zorgvuldige afwikkeling van klachtenprocedure.

Het secretariaat van de klachtencommissie stuurt jou een ontvangstbevestiging en toelichting over de klachtenprocedure. Mocht je het fijn vinden, dan kunnen we jouw vertrouwenspersoon of advocaat een kopie van deze ontvangstbevestiging en toelichting toesturen.

Ook jouw ouders en/of verzorgers kunnen een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie, mits deze gaat over het ouderprogramma of over de samenwerking met de YWCHG tijdens de behandeling/begeleiding vanuit hun rol als ouder en/of verzorger.

* De klachtenfunctionaris helpt je om jouw verhaal duidelijk op papier te zetten, geeft uitleg over jouw rechten en de regelgeving en kan intern bemiddelen om samen tot een oplossing te komen. Je kunt de klachtenfunctionaris bereiken via: klachtenfunctionaris@yeswecangroup.com.

4.2 Kan ik als ouder, verzorger, partner of naaste ook een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie?

Als je wettelijk vertegenwoordiger bent van een fellow of bewoner onder de 16 jaar, of als de fellow/bewoner jou gemachtigd heeft, kun je een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. De klacht dien je in dit geval altijd samen met de fellow/bewoner in. We vragen jullie om samen een verklaring op te stellen over de klacht en deze samen te ondertekenen.

Als de klacht gaat over het ouderprogramma of over de samenwerking met jou als ouder en/of verzorger, dan kun je deze klacht zelf voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie. Dit loopt via klachtencommissie@yeswecangroup.com.

4.3 Wat gebeurt er als ik een klacht indien bij de onafhankelijke klachtencommissie?

Als je niet tevreden bent over de afhandeling van jouw klacht via de interne klachtenprocedure, dan kun je jouw klacht doorzetten naar de onafhankelijke klachtencommissie via klachtencommissie@yeswecangroup.com. Hieronder zie je stap voor stap wat er daarna gebeurt:

1. **Ontvangstbevestiging** – Het secretariaat van de klachtencommissie stuurt je een ontvangstbevestiging en uitleg over de verdere procedure. Je kunt dan ook aangeven of je hulp wilt van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris helpt je om jouw verhaal duidelijk op papier te zetten, geeft uitleg over jouw rechten en de regelgeving en kan intern bemiddelen om samen tot een oplossing te komen.
2. **Beoordeling klacht** – De klachtencommissie kijkt of jouw klacht ‘ontvankelijk’ is, ofwel aan de voorwaarden voldoet uit artikel 4.4 van het klachtenreglement, zoals (indien van toepassing) de vereiste toestemmingen en machtigingen én of je eerst de interne procedure volledig hebt doorlopen. Als je klacht niet ontvankelijk is, wordt jouw klacht verder niet in behandeling genomen door de onafhankelijke klachtencommissie. Hierover word je dan geïnformeerd.
3. **Melding bestuur** – Bij klachten over ernstige incidenten (zoals seksueel misbruik, een ernstig ongeval of ander misdrijf) wordt het bestuur van de YWCHG direct geïnformeerd. Indien dit van toepassing is op jouw klacht, word je hiervan op de hoogte gebracht.
4. **Samenstelling commissie** – Binnen tien dagen na ontvangst van de klacht, hoor je wat de samenstelling van de onafhankelijke klachtencommissie is. Als je denkt dat een persoon in de commissie niet onafhankelijk is, kun je bezwaar maken. Dit bezwaar kun je indienen via klachtencommissie@yeswecangroup.com.
5. **Hoorzitting inplannen** – Het secretariaat van de klachtencommissie kijkt naar mogelijke data en tijdstippen voor een hoorzitting binnen een redelijke termijn.
6. **Hoorzitting** – Tijdens de hoorzitting worden jij en de beklaagde (de persoon of afdeling waarover de klacht gaat) gehoord en om toelichting gevraagd. Deze gesprekken zijn niet openbaar. Je mag iemand meenemen als vertrouwenspersoon naar de zitting. Er wordt een samenvatting gemaakt van de hoorzitting die met jou en de beklaagde wordt gedeeld.
7. **Delen aanvullende informatie** – Binnen twee weken na de hoorzitting kunnen zowel jij als de beklaagde extra documenten insturen die jullie verhaal onderbouwen. Deze informatie wordt gedeeld met beide partijen en bewaard in het klachtendossier.
8. **Externe partijen** – De klachtencommissie mag indien nodig extern advies vragen aan een deskundige of een getuige oproepen. Hier wordt rekening gehouden met de wettelijke bepalingen tot geheimhouding. De informatie wordt bewaard in het klachtendossier.

9. **Besluit** – Binnen vier weken na de hoorzitting, of na het ontvangen van de aanvullende informatie, ontvang je schriftelijk het besluit van de onafhankelijke klachtencommissie. Het secretariaat van de klachtencommissie, het bestuur van de YWCHG en de klachtenfunctionaris ontvangen een kopie van dit besluit.
10. **Mogelijke maatregelen** – Binnen een maand na het besluit informeert het bestuur van de YWCHG de onafhankelijke klachtencommissie over de mogelijke maatregelen die worden genomen naar aanleiding van de klacht.

4.4 Wanneer neemt de onafhankelijke klachtencommissie een klacht niet in behandeling?

De klachtencommissie behandelt je klacht alleen als deze aan een aantal voorwaarden voldoet. In de volgende gevallen kan de commissie je klacht niet in behandeling nemen:

- De klacht gaat niet over de Yes We Can Healthcare Group of is niet ernstig genoeg;
- De klacht is uitsluitend het gevolg van iets wat wettelijk is vastgelegd of besloten is door een overheidsinstantie;
- De klacht is al eerder door de klachtencommissie behandeld;
- De interne klachtenprocedure (inclusief bemiddeling met de klachtenfunctionaris) is niet eerst volledig doorlopen;
- Je bent niet bevoegd om namens een fellow of bewoner een klacht in te dienen (bijvoorbeeld omdat je geen gemachtigde bent).

In de bovenstaande gevallen wordt de klacht als ‘niet ontvankelijk’ verklaard.

4.5 Wanneer stopt de procedure bij de onafhankelijke klachtencommissie?

De procedure bij de klachtencommissie stopt als jij schriftelijk laat weten dat je de klacht intrekt of als jij aangeeft dat de klacht voldoende is opgelost. In beide gevallen informeert het secretariaat het bestuur van de YWCHG en de beklaagde. Een klacht wordt ook niet verder in behandeling genomen door de commissie als deze ‘niet ontvankelijk’ wordt verklaard.

Laat het vooral weten als je ergens hulp bij nodig hebt. Onze klachtenfunctionaris staat voor je klaar om te luisteren, mee te denken en je te ondersteunen waar nodig. Je kunt de onafhankelijke klachtenfunctionaris bereiken via: klachtenfunctionaris@yeswecangroup.com.

5. Hoe werkt de onafhankelijke klachtencommissie?

Binnen de YWCHG vinden we het belangrijk dat klachten zorgvuldig, eerlijk en onafhankelijk worden behandeld. Daarom werken we met een onafhankelijke klachtencommissie die losstaat van onze dagelijkse zorg en begeleiding. Hieronder leggen we uit hoe deze commissie werkt.

5.1 Wie benoemt de leden van de onafhankelijke klachtencommissie?

De leden van de onafhankelijke klachtencommissie worden benoemd door het bestuur van de YWCHG. Deelname is op persoonlijke titel. Dat betekent dat het lid onafhankelijk, vrij en zelfstandig een oordeel kan geven. De leden hoeven zich niet te verantwoorden bij het bestuur of een leidinggevende. Zo waarborgen we een eerlijke en onafhankelijke werkwijze.

5.2 Hoe zorgen we voor kwaliteit en onafhankelijkheid?

De onafhankelijke klachtencommissie bestaat uit minstens drie leden. Als een lid om wat voor reden dan ook stopt, stelt het bestuur van de YWCHG een nieuw lid aan. De voorzitter van de klachtencommissie wordt altijd vervuld door iemand die niet binnen de YWCHG werkzaam is.

De commissieleden:

- Nemen onafhankelijk deel aan de klachtenbehandeling;
- Handelen altijd zonder invloed van het bestuur;
- Vervullen hun rol op basis van hun deskundigheid op het gebied van kwaliteit in de zorg, klachtenrecht of gezondheidsrecht.

Daarnaast heeft de commissie een secretaris die alles administratief ondersteunt. De secretaris maakt géén deel uit van de commissie zelf en heeft dus geen stem in de besluitvorming.

5.3 Wat als je het niet eens bent met de samenstelling van de commissie?

Als klager kun je bezwaar maken tegen de samenstelling van de klachtencommissie. De klachtencommissie verklaart jouw bezwaar gegrond als je klacht gaat over één van de commissieleden, of als er twijfels zijn over de onafhankelijkheid of integriteit van een van de leden. In dit geval stelt het bestuur van de YWCHG een nieuw lid aan. Je kunt jouw bezwaar indienen via klachtencommissie@yeswecangroup.com of met behulp van de klachtenfunctionaris.

5.4 Wat kan de onafhankelijke klachtencommissie besluiten?

De klachtencommissie beoordeelt of jouw klacht terecht is of niet. **Ongegrond** betekent dat de klacht niet terecht is, **gegrond** betekent dat de klacht wel terecht is. De commissie onderzoekt daarbij onder andere of de behandeling/begeleiding zorgvuldig en professioneel was, er voldoende en juiste informatie is gegeven en of aan de zorgplicht is voldaan.

Daarnaast kan de commissie ook advies geven aan het bestuur van de YWCHG, bijvoorbeeld over een oplossing van de klacht, hoe we onze behandeling of begeleiding kunnen verbeteren en onze klachtenprocedure nog sterker kunnen maken. De onafhankelijke klachtencommissie doet geen uitspraken over schadeclaims en/of terugvorderingen.

5.5 Hoe komt de onafhankelijke klachtencommissie tot een besluit?

De onafhankelijke klachtencommissie neemt haar beslissingen met een gewone meerderheid van stemmen. Alle betrokkenen (dus jij en degene waarover de klacht gaat) krijgen het besluit schriftelijk toegestuurd. In dat besluit lees je hoe de procedure is verlopen, een korte samenvatting van de klacht en het verweer, welke documenten zijn bekeken en vooral hoe en waarom de commissie tot dit oordeel is gekomen. Na het besluit vraagt de commissie aan het bestuur van de YWCHG om schriftelijk te reageren op het oordeel en het advies dat is gegeven.

5.6 Hoelang duurt het voordat je een besluit krijgt?

De onafhankelijke klachtencommissie streeft ernaar om binnen vier weken na de hoorzitting een besluit te nemen. Heb je na de hoorzitting nog aanvullende informatie toegestuurd? Dan telt de vier weken vanaf het moment dat die informatie is ontvangen.

5.7 Wat gebeurt er als je klacht gegrond wordt verklaard?

Als de onafhankelijke klachtencommissie jouw klacht gegrond verklaart, en dus terecht vindt, dan neemt het bestuur van de YWCHG het oordeel en advies serieus. Binnen één maand na de uitspraak laat het bestuur schriftelijk weten welke maatregelen er worden genomen aan jou als klager, aan degene waarover je een klacht hebt ingediend en aan de klachtencommissie.

Lukt het onverhoopt niet om binnen een maand een reactie te geven? Dan brengen we je daarvan op de hoogte en leggen we uit waarom het iets langer duurt. We mogen dit termijn maximaal met één maand verlengen. Ons doel blijft altijd zorgen voor een oplossing en leren van elke klacht.

6. Hoe gaan we om met vertrouwelijke informatie?

Bij de YWCHG vinden we vertrouwelijkheid ontzettend belangrijk. Alles wat je met ons deelt in een klachtenprocedure behandelen we met de grootste zorg. De leden van de klachtencommissie en het secretariaat hebben een geheimhoudingsplicht. Dat betekent dat ze vertrouwelijke informatie niet met anderen delen, behalve als de wet ons verplicht om dat wel te doen. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen als er sprake is van een veiligheidsrisico.

Wanneer we jouw klacht intern bespreken, worden documenten zoveel mogelijk geanonimiseerd. Zo zorgen we ervoor dat jouw privacy beschermd blijft. Alle documenten die te maken hebben met jouw klacht worden apart bewaard, in een klachtendossier en dus niet bij je medisch dossier. We bewaren een klachtendossier maximaal drie jaar. In bijzondere gevallen mag de YWCHG de bewaartermijn verlengen, maar alleen als dat echt nodig is.

Je kunt erop vertrouwen dat jouw verhaal bij ons in veilige handen is. Alleen met jouw toestemming geven we inzage of delen we relevante onderdelen van jouw medisch dossier en persoonlijke gegevens.

7. Overige afspraken en mogelijkheden

7.1 Wat kun je doen als je niet tevreden bent met de oplossing vanuit de YWCHG?

We doen er bij de YWCHG alles aan om samen een goede oplossing te vinden. Maar lukt dat onverhoopt niet? Dan heb je altijd het recht om je klacht of geschil verder te brengen. Je kunt terecht bij een bevoegde rechter, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd of een ander officieel orgaan dat klachten beoordeelt. Daarnaast kun je jouw klacht ook voorleggen aan de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg of de Geschillencommissie Zorg. De YWCHG is aangesloten bij deze landelijke commissies.

7.2 Wat kost het indienen van een klacht?

Het indienen en behandelen van een klacht binnen de YWCHG is gratis. Je hoeft dus geen kosten te maken om jouw verhaal te laten horen, want er wordt niets in rekening gebracht. Ondersteuning van de klachtenfunctionaris is ook gratis. Als je besluit om een advocaat in te schakelen, dan zijn deze kosten voor jouw rekening.