

## Klachtenregeling

### I. Algemene Bepalingen

#### Artikel 1. Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de gedragsspecialist zich in de uitoefening van zijn/haar bevoegdheden jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de gedragsspecialist.
2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van de gedragstherapeut wordt aangemerkt als een gedraging van de gedragsspecialist.

#### Artikel 2 Behoorlijke behandeling

De gedragsspecialist draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn/haar gedragingen.

#### Artikel 3 Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 6, eerste lid, en onder a tot en met d, van deze regeling.

#### Artikel 4 Mondelinge/andere klachten

1. Bij de behandeling van mondeling of per e-mail ingediende klachten dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, neemt de gedragsspecialist in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
2. De gedragsspecialist wijst de klager die een mondelinge klacht of een klacht per e-mail heeft ingediend, op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.

### II. De behandeling van klaagschriften

#### Artikel 6 Indienen van een klacht

1. Het klaagschrift wordt ondertekend verzonden en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
  - d. het klaagschrift moet zijn gericht aan:

*De Schakel- educatief.*

3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

#### Artikel 7 Staken behandeling

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de gedragsspecialist nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra de gedragsspecialist naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

#### Artikel 8 Ontvangstbevestiging

De gedragsspecialist bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen een week.

Voorbeeld klachtenregeling

#### Artikel 9 Klachtbehandeling

1. De gedragsspecialist is in eerste instantie zelf belast met de behandeling van de klacht.

#### Artikel 10 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. De gedragsspecialist is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door de klager (administratief) beroep kan of kon worden ingesteld;
  - d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
  - e. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De gedragsspecialist is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. De klacht gaat over een schriftelijke verschrijving van de gedragsspecialist.
4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door de gedragsspecialist schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

#### Artikel 11 Aanstellen klachtbehandelaar

Als gedragsspecialist en klager niet tot een schikking kunnen komen kan er door klager een derde partij ingeschakeld worden om tot een oplossing te komen. Deze derde partij is het Expertise Centrum Klacht- en Gezondheidsrecht.

De cliënt die klachten heeft over het beroepsmatig functioneren van de hulpverlener kan gebruik maken van het tuchtrecht van Stichting Kwaliteitsregister Jeugd door middel van een klaagschrift.

#### Artikel 12 Horen

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

#### Artikel 13 Termijnen

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdagging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

#### Artikel 14 Klachtafdoening

De gedragsspecialist stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, als mede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

#### Artikel 15 Klachtregistratie en publicatie

De gedragsspecialist draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.

#### Artikel 16 klachten die niet in behandeling worden genomen

De klacht wordt niet in behandeling genomen als melder geen vervolg actie wenst.

De klacht wordt niet in behandeling genomen indien het een mondelinge klacht betreft.

De klacht wordt niet in behandeling genomen als het een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld.

De klacht wordt niet in behandeling genomen als het feit waartegen geklaagd wordt,

langer dan vier weken voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

De klacht wordt niet in behandeling genomen als het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van de Schakel- educatief.

De klacht wordt niet in behandeling genomen als de klacht anoniem is.

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen worden betrokken partijen

binnen tien werkdagen schriftelijk geïnformeerd, met een onderbouwde motivatie.

Iedere klacht wordt opgenomen in het dossier van melder daarnaast zal ieder klacht

worden opgenomen in een klachtenmap waarin de getroffen maatregelen en

resultaten worden vermeld in de vorm van een chronologisch overzicht.