

KLACHTENREGELING

Het Omgangshuis Arnhem

The logo consists of a teal-colored octagonal border with multiple parallel lines. Inside the border, the text 'het Omgangshuis' is written in a black, cursive script, and 'ARNHEM' is written in a black, uppercase, sans-serif font below it.

het Omgangshuis
ARNHEM

VOORWOORD

Cliënten hebben recht op een zorgvuldige behandeling van hun klachten.

Bij aanmelding bij Het Omgangshuis Arnhem krijgt iedere cliënt de klachtenfolder uitgereikt.

Het Omgangshuis Arnhem gaat ervan uit dat problemen en uitingen van onvrede in het algemeen het beste kunnen worden besproken in een gesprek tussen de cliënt en de casemanager, mogelijk samen met zijn leidinggevende. De praktijk wijst uit dat in een dergelijk gesprek meestal een bevredigende oplossing gevonden wordt (interne klachtafhandeling).

Wanneer het niet gelukt is de problemen op te lossen, kan de cliënt zijn klacht voorleggen aan de klachtencommissie van Het Omgangshuis Arnhem.

De medewerkers van Het Omgangshuis Arnhem zullen de cliënt in dat geval op deze mogelijkheid wijzen.

De cliënt kan de klacht ook rechtstreeks indienen bij de klachtencommissie met het verzoek de klacht te behandelen.

KLACHTENREGELING Het Omgangshuis Arnhem

PREAMBULE

Het Omgangshuis Arnhem

overwegende

- dat de stichting streeft naar optimale hulpverlening aan cliënten;
- dat zich niettemin situaties kunnen voordoen waar cliënten klachten hebben over beslissingen, de wijze van behandeling of bejegening, door of namens de stichting;
- dat het daarbij de voorkeur heeft dat cliënt en betrokken medewerker en/of leidinggevende of gedragsdeskundige in een gesprek proberen de bij de cliënt levende onvrede op te lossen (interne klachtafhandeling);
- dat bij het uitblijven van een bevredigende oplossing de cliënt zijn klacht kan indienen bij de klachtencommissie;
- dat de cliënt zich ook rechtstreeks tot de klachtencommissie kan wenden;

gelet op

- de Jeugdwet artikel 4.2a;

stelt vast

- De Klachtenregeling van Het Omgangshuis Arnhem 2018

Artikel 1. BEGRIPSBEPALINGEN

In deze *klachtenregeling* wordt verstaan onder:

1. Stichting:
De Stichting Het Omgangshuis Arnhem.
2. Klacht:
Een klacht over een gedraging van de stichting en/of van voor haar werkzame personen.
3. Gedraging:
Enig handelen of nalaten evenals het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt van de stichting en waartegen geen beroep mogelijk is bij de kinderrechter.
4. Cliënt:
Een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder.
5. Klager:
Ieder die door een beslissing, behandeling of bejegening, die direct voortvloeit uit de wettelijke taken van de stichting, door of namens de stichting rechtstreeks in zijn of haar belang is getroffen. In elk geval degenen, die als zodanig zijn genoemd in artikel 1 lid 4 van deze regeling.
6. Partijen:
De indiener van de klacht en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft.
7. Interne klachtafhandeling:
De behandeling van klachten onder verantwoordelijkheid van de leidinggevende.
8. De klachtencommissie:
De door de stichting ingestelde klachtencommissie belast met de behandeling van klachten.

Artikel 2. INTERNE KLACHTAFHANDELING

1. De leidinggevende van de medewerker over wie een klacht wordt ingediend is verantwoordelijk voor de interne klachtafhandeling, tenzij de klacht de leidinggevende zelf betreft. In dat geval behandelt diens leidinggevende de klacht.
2. De klager richt zich met zijn klacht schriftelijk tot de uitvoerend medewerker en/of diens leidinggevende.
3. Binnen twee weken na ontvangst van de klachtbrief krijgt klager een ontvangstbevestiging, waarin wordt aangegeven op welke wijze en binnen welke termijn de klacht wordt behandeld.
4. Uitgangspunt is in een klachtgesprek met klager, de uitvoerend medewerker en diens leidinggevende om te proberen de problemen op te lossen. Afhankelijk van de aard van de klacht kan de klacht ook telefonisch of schriftelijk worden behandeld.
5. Klager kan zich laten ondersteunen door een Vertrouwenspersoon (zowel door een professionele ondersteuner als een persoon naar keuze uit het eigen netwerk). Klager dient zijn wens om zich door een Vertrouwenspersoon te laten bijstaan van te voren kenbaar te maken.
6. Klager krijgt binnen 14 dagen een verslag van het gesprek toegestuurd, waarin de resultaten van het klachtgesprek en eventuele afspraken en evaluatiemomenten zijn opgenomen.
7. Onderaan het verslag wordt vermeld dat, in geval de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, klager de mogelijkheid heeft de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie.

Artikel 3. KLACHTENCOMMISSIE

1. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, onder wie een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de stichting. De leden van de klachtencommissie worden benoemd door de stichting. De stichting biedt de klachtencommissie secretariële ondersteuning.
2. De taak van de klachtencommissie is het behandelen van de bij de commissie ingediende klachten. De commissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen van een door haar, na overleg met de stichting, vastgesteld (huishoudelijk) reglement.
3. De klachtencommissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.

Artikel 4. DE KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

1. Een klacht wordt ingediend zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 3 maanden nadat de bestreden gedraging heeft plaatsgevonden of klager kennis heeft gekregen van de betreffende gedraging.
2. De klager richt zich schriftelijk tot het secretariaat van de klachtencommissie en geeft aan waarover hij een klacht indient.

Klachtencommissie Het Omgangshuis Arnhem
info@hetomgangshuis.nl

3. De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 14 dagen na ontvangst, beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht en bericht de klager daarover met redenen omkleed. De klachtencommissie licht daarbij de klager in over de verdere procedure. De klachtencommissie brengt ook degene over wie is geklaagd op de hoogte van de inhoud van de klacht en de verdere procedure, evenals de leidinggevende. De klachtencommissie vraagt klager of klachtenbehandeling op uitvoerend niveau nog mogelijk is. Indien de klager

daartoe bereid is, vraagt de klachtencommissie de betrokken medewerkers de klacht in behandeling te nemen. De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling als klachtenbehandeling op uitvoerend niveau niet mogelijk of gewenst is, respectievelijk als de klager laat weten dat de interne behandeling niet tot een voor hem bevredigend resultaat heeft geleid. De klager behoudt het recht om de klacht rechtstreeks door de commissie te laten behandelen.

4. Ingeval de klachtencommissie overgaat tot behandeling van de klacht, verzoekt de klachtencommissie de stichting om een schriftelijke reactie op de klacht (verweerschrift). Zowel de klager als degene over wie geklaagd is krijgen tijdens de hoorzitting de gelegenheid mondeling een toelichting te geven op de klacht, met inachtneming van het principe van hoor en wederhoor, in elkaars aanwezigheid. De klachtencommissie kan besluiten tot een schriftelijke afdoening van de klacht.
5. De klachtencommissie is bevoegd schriftelijke informatie op te vragen. De stichting is gehouden deze informatie aan de klachtencommissie te verstrekken tenzij een bepaling uit het privacyreglement zich hiertegen verzet. Alle schriftelijke informatie waarover de klachtencommissie beschikt wordt vanwege de klachtafhandeling op de hoorzitting zowel aan klager als aangeklaagde in afschrift toegestuurd of overgelegd. Slechts om zwaarwegende redenen, dit ter beoordeling door de klachtencommissie, kan op verzoek van één der partijen inzage/afschrift worden geweigerd.
6. Klager kan zich laten ondersteunen door een Vertrouwenspersoon (zowel door een professionele ondersteuner als een persoon naar keuze uit het eigen netwerk). Klager dient dit vooraf kenbaar te maken. Als de stichting hiervoor goede redenen kan aanvoeren, kan de ondersteuning door een vertrouwenspersoon worden geweigerd.
7. De hoorzitting is niet openbaar.
8. De klachtencommissie stelt binnen zes weken na ontvangst van de klacht, de klager, degene over wiens gedraging is geklaagd, de leidinggevenden en Het Bestuur van de stichting schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
9. Bij afwijking van de onder 4.8 bedoelde termijn van zes weken doet de klachtencommissie aan de klager, degene over wiens gedraging is geklaagd, de leidinggevenden en Het Bestuur van de stichting daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
10. Indiening van een klacht schorst een bestreden beslissing niet. Alleen Het Bestuur van de stichting kan, indien er zwaarwegende redenen zijn, anders bepalen.

Artikel 5. BESLUIT VAN HET BESTUUR

1. Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie deelt Het Bestuur klager, aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk mee of zij het oordeel van de klachtencommissie overneemt en of en zo ja welk besluit zij naar aanleiding van dat oordeel en van eventueel gedane aanbevelingen neemt. Indien Het van Bestuur afwijkt van het oordeel van de klachtencommissie deelt Het Bestuur dit met redenen omkleed mee aan klager, aangeklaagde en klachtencommissie.
2. Bij afwijking van de onder 6.1 genoemde termijn van vier weken doet Het Bestuur daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager, aangeklaagde en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt kenbaar zal maken. De termijn voor uitstel bedraagt maximaal vier weken.

3. In de reactie van Het Bestuur aan klager is opgenomen dat tegen de beslissing van de Raad van Bestuur geen beroep mogelijk is. Als over de jeugdige een kindbeschermingsmaatregel is uitgesproken kan klager desgewenst een klacht indienen bij de Nationale ombudsman.

Artikel 6. KLACHT OVER HET BESTUUR

1. Een klacht over een gedraging van Het Bestuur jegens een cliënt wordt niet intern behandeld conform artikel 2, maar dient te worden voorgelegd aan de klachtencommissie.

Artikel 7. INFORMEREN VAN CLIËNTEN OVER KLACHTENPROCEDURE

De stichting stelt cliënten bij de aanvang van contacten met de stichting op de hoogte van deze klachtenregeling. De 'Klachtenregeling Stichting Het Omgangshuis Arnhem' is te vinden op de website van de stichting.

Artikel 8. WIJZIGING OF INTREKKEN KLACHTENREGELING

1. Deze regeling kan door Het Bestuur van de stichting worden gewijzigd en/of ingetrokken. Wijziging en/of intrekking heeft geen terugwerkende kracht.
2. In alle gevallen, waarin deze regeling niet voorziet, beslist Het Bestuur van de stichting.