

# Klachtenregeling

## Artikel 1 Definities

Organisatie:	ADV HB
Klager:	De natuurlijke of rechtspersoon die de klacht indient.
Gedraging:	Enig handelen of nalaten en ook het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een professional of cliënt.
Klacht:	Elke blijk van onvrede geuit door een belanghebbende over de organisatie ADV HB, haar medewerker en diensten.
Belanghebbende:	Iemand die betrokken is bij een besluit of geschil en daar (rechtstreeks) belang bij heeft.

## Artikel 2 Algemeen

ADV HB en zijn medewerker proberen hun werk zo goed mogelijk uit te voeren. Desondanks kan het voorkomen dat u het gevoel heeft dat u niet op de juiste manier behandeld wordt of geïnformeerd bent door de organisatie. ADV HB betreurt dat en biedt u de mogelijkheid om via de klachtenprocedure, zoals deze hierna zal worden beschreven, een klacht in te dienen. ADV HB vraagt u om uw klacht goed te formuleren én te onderbouwen zodat de organisatie hier lering uit kan trekken.

### 2.1 Wie kan de klacht indienen?

- Iedere natuurlijk persoon die in contact is geweest met ADV HB en daarover een klacht heeft.
- Iedere gecertificeerde instelling, jeugdhulpaanbieder of rechtspersoon werkzaam binnen het jeugddomein, die contact heeft met ADV HB en daarover een klacht heeft.
- Indien klager niet in staat is de klacht zelfstandig in te dienen, kan deze zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

### 2.2 Kan ik mijn klacht anoniem indienen?

Nee, anonieme klachten zal ADV HB niet in behandeling nemen. Alle klachten worden uiterst serieus genomen en er wordt vertrouwelijk mee omgegaan. Voor een correcte afhandeling, bijvoorbeeld door een bemiddelingsgesprek met de beklagde, kan het noodzakelijk zijn dat de beklagde weet wie de klager is.

### 2.3 Tegen wie is mijn klacht gericht?

- Tegen een bepaalde medewerker van ADV HB;
- Tegen de organisatie ADV HB in het algemeen;

### 2.4 Wanneer kan ik mijn klacht indienen?

Een klacht dient tijdig te worden ingediend, doch niet later dan 3 maanden nadat de klacht is ontstaan, tenzij naar het oordeel van ADV HB de klager redelijkerwijs niet eerder in staat kon worden geacht de klacht in te dienen, of namens hem in te laten dienen.

## Artikel 3 Procedure

### 3.1 Hoe dien ik mijn klacht in?

U kunt uw klacht schriftelijk indienen via email ([harmenboeve@advhb.nl](mailto:harmenboeve@advhb.nl)). Mondelinge klachten worden niet in behandeling genomen.

### 3.2 Wat moet ik in de klacht vermelden?

- a) De naam van de klager;
- b) Over welke procedure of persoon er geklaagd wordt;
- c) Een korte en duidelijke omschrijving van de klacht, onderbouwd met duidelijke feiten;
- d) De klacht dient schriftelijk en volledig onderbouwd te worden ingediend.

### 3.3 Hoe weet ik of de klacht is ontvangen?

De klager ontvangt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht:

- a) Een bericht van ontvangst van de klacht;
- b) Een kopie van de klachtenregeling.

## Artikel 4 Klachtbehandeling

### 4.1 Ik heb mijn klacht ingediend en wat nu?

- a) ADV HB zal uw klacht in behandeling nemen.
- b) Na ontvangst van de klacht wordt deze beoordeeld aan de hand van de volgende criteria:
  - Klager, of degene namens wie de klacht wordt ingediend, dient - naar het oordeel van de ADV HB - rechtstreeks in zijn/haar belang getroffen te zijn door de procedure of persoon waarover geklaagd wordt;
  - Een klacht wordt niet eerder niet-ontvankelijk verklaard, nadat de klager in de gelegenheid gesteld is, binnen een termijn van zes weken, de klacht aan te vullen;
  - Een klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard als u geen belanghebbende bent;
  - ADV HB is niet verplicht de klacht te behandelen als het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- d) Het besluit of de klacht ontvankelijk of niet-ontvankelijk is, geschiedt door de ADV HB.
- e) Klager ontvangt binnen zes weken na ontvangst van de klacht:
  - Bericht of de klacht ontvankelijk is verklaard;
  - Informatie over een eventueel vervolg van de procedure.
- f) Als de klacht niet-ontvankelijk is verklaard, ontvangt u hierover een toelichting. g) Indien klager besluit de klacht in te trekken, wordt enkel de klacht gearchiveerd ten behoeve van de kwaliteitsverbetering van ADV HB echter, worden alle persoonsgegevens vernietigd waardoor de aard van de klacht op geen enkele wijze herleidbaar is naar klager.

## Artikel 5 Beraadslaging en uitspraak

### 5.1 Beraadslaging

Als de klacht ontvankelijk is verklaard beraadslagt ADV HB zo spoedig mogelijk over de inhoud van de klacht:

- a) ADV HB zal de klacht schriftelijk afdoen, als, naar het oordeel van de ADV HB, de aard of de eenvoud van de klacht dat toelaat;
- b) ADV HB kan de klager vragen of hij/zij de klacht door bemiddeling wil laten oplossen.

### 5.2 Gegrondverklaring

De klacht en/of een onderdeel daarvan kan naar het gemotiveerde oordeel van de ADV HB:

- a) Gegrond worden verklaard;
- b) Ongegrond worden verklaard;
- c) Gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond worden verklaard;
- d) Buiten beschouwing worden gelaten wegens onbevoegdheid van ADV HB.

## 5.3 Verbetervoorstellen

ADV HB kan naar aanleiding van de klacht aan ADV HB verbetervoorstellen doen om herhaling in de toekomst te voorkomen. ADV HB zorgt voor een schriftelijke onderbouwing als zij een verbetervoorstel niet overneemt.

## 5.4 Uitspraak

Binnen een termijn van één maand na de beraadslaging doet ADV HB schriftelijk uitspraak:

- a) Mocht ADV HB de gestelde termijn(en) niet halen, dan stelt zij daarvan klager, schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte, onder vermelding van een nieuwe termijn;
- b) Een afschrift van het oordeel van ADV HB wordt naar klager gestuurd;
- c) Onder voorbehoud van het wettelijk recht een geschil voor te leggen aan de burgerlijke rechter, staat tegen de uitspraak van ADV HB geen beroep open;
- d) Als de klacht ontvankelijk is verklaard, worden alle betrokken stukken gedurende 3 jaar gearcheeerd in het archief van ADV HB. Na afloop van deze periode neemt ADV HB zelf het initiatief om deze stukken uit het archief te doen verwijderen;
- e) Bij ingetrokken klachten wordt enkel de kern van de klacht gearcheeerd ten behoeve van de kwaliteitsverbetering van ADV HB. Persoonsgegevens worden vernietigd.

## Artikel 6 Beroep

### 6.1 Beroep

- a) Komt de oplossing als genoemd in artikel 5.1 niet tot stand, of vindt de klager het definitieve standpunt van ADV HB geen acceptabele afdoening van de klacht, dan is het voor de klager mogelijk beroep aan te tekenen. Een beroep tegen afhandeling van de klacht dient binnen 14 dagen na dagtekening van de reactie op de klacht van ADV HB per email te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris ADV HB ter attentie van de klachtenfunctionaris via het mailadres [klachtenfunctionaris@advhb.nl](mailto:klachtenfunctionaris@advhb.nl).
- b) Als een beroep niet binnen 14 dagen na dagtekening van de reactie op de klacht van ADV HB per email is ingediend bij de klachtenfunctionaris, wordt opdrachtgever geacht akkoord te zijn gegaan met de afhandeling van de klacht en afstand te hebben gedaan van alle rechten en bevoegdheden die hij op grond van de overeenkomst met ADV HB mocht hebben.
- c) Voor de afhandeling van de klacht ontvangt de klachtenfunctionaris een vergoeding van ADV HB voor het behandelde geschil, maar heeft voor het overige geen bindingen met, of bemoeiingen bij ADV HB, in welke vorm ook of hoe ook genaamd.

### 6.2 Procedure

- a) De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van het beroep zo spoedig mogelijk aan de klager en ADV HB, maar uiterlijk binnen 7 dagen na ontvangst van het beroep.
- b) De klachtenfunctionaris, draagt zorg voor het verzamelen van de gegevens die nodig zijn om een oordeel over het geschil te kunnen geven.
- c) De klachtenfunctionaris neemt binnen 4 weken na ontvangst van het beroep de klacht in behandeling en doet uitspraak. De uitspraak van de klachtenfunctionaris is bindend voor ADV HB.
- d) Als de klachtenfunctionaris meer tijd nodig heeft voor het behandelen van de klacht dan zal de klachtenfunctionaris dat binnen de vastgestelde termijn van 4 weken na dagtekening van ontvangst van het beroep aan de klager mededelen. In voorkomend geval motiveert de klachtenfunctionaris het uitstel en geeft zij een indicatie van de termijn die zij nodig heeft om uitspraak te doen.
- e) De uitspraak wordt door de klachtenfunctionaris ondertekend en schriftelijk aan partijen meegedeeld. De uitspraak bevat, naast de beslissing, in elk geval: - namen en woonplaatsen van partijen; - een opsomming van de stukken waarvan de klachtenfunctionaris kennis heeft genomen; - de gronden van de gegeven beslissing; - de dagtekening.

## Artikel 7 Kosten

Behandeling van een klacht door de klachtenfunctionaris is gratis voor klager, maar bijkomende kosten als reis- en verblijfskosten komen altijd voor eigen rekening, evenals kosten van raadslieden, getuigen en deskundigen, die door de klager of de beklagde, worden geraadpleegd.

## Artikel 8 Registratie en bewaartermijn

Alle klachten en geschillen, en ook de wijze van afhandeling, worden geregistreerd. Klachten geschillendossiers worden 1 jaar bewaard.