

Klachtenregeling

Artikel 1 Definities

Organisatie:	ADV HB
Klager:	De natuurlijke of rechtspersoon die de klacht indient.
Gedraging:	Enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een professional of cliënt.
Klacht:	Elke blijk van onvrede geuit door een belanghebbende inzake 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 de klachtenfunctionaris 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 beklaagde, kan het noodzakelijk zijn dat de beklaagde 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 de klachtenfunctionaris 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). 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 van het secretariaat 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) De klachtenfunctionaris zal uw klacht in behandeling nemen.
- b) De behandeling van de klacht gebeurt nooit door een medewerker die bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
- c) Na ontvangst van de klacht wordt deze direct toegezonden aan de klachtenfunctionaris, ter beoordeling van de ontvankelijkheid aan de hand van de volgende criteria:
 - Klager, of degene namens wie de klacht wordt ingediend, dient - naar het oordeel van de klachtenfunctionaris - 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 indien u geen belanghebbende bent;
 - ADV HB is niet verplicht de klacht te behandelen indien 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 klachtenfunctionaris
- e) Klager ontvangt van het secretariaat binnen zes weken na ontvangst van de klacht:
 - Bericht of de klacht ontvankelijk is verklaard;
 - Informatie over een eventueel vervolg van de procedure.
- f) Indien de klacht niet-ontvankelijk is verklaard, ontvangt u hierover een toelichting. g) Indien klager besluit de klacht in te trekken, wordt enkel de klacht gearhiveerd 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

Indien de klacht ontvankelijk is verklaard beraadslaagt de klachtenfunctionaris zo spoedig mogelijk over de inhoud van de klacht:

- a) De klachtenfunctionaris zal de klacht schriftelijk afdoen, indien, naar het oordeel van de klachtenfunctionaris, de aard of de eenvoud van de klacht dat toelaat;

b) De voorzitter 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 klachtenfunctionaris:

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

5.3. Verbetervoorstellen

De klachtenfunctionaris 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 aan de klachtenfunctionaris indien zij een verbetervoorstel niet overneemt.

5.4 Uitspraak

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

- a) Mocht de klachtenfunctionaris de gestelde termijn(en) niet halen, dan stelt zij daarvan klager en ADV HB, schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte, onder vermelding van een nieuwe termijn;
- b) Een afschrift van het oordeel van de klachtenfunctionaris wordt naar klager, de beklagde en/of ADV HB gestuurd;
- c) Behoudens het wettelijk recht een geschil voor te leggen aan de burgerlijke rechter, staat tegen de uitspraak van de klachtenfunctionaris geen beroep open;
- d) Indien de klacht ontvankelijk is verklaard, worden alle betrokken stukken gedurende 3 jaar gearchiveerd 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 gearchiveerd ten behoeve van de kwaliteitsverbetering van ADV HB. Persoonsgegevens worden vernietigd.

Artikel 6 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.