

## Intern Klachtenreglement Stichting De Rading

### Begrippenlijst:

<i>Belanghebbende:</i>	Het kind waar de hulpverlening op gericht is, zijn/haar (pleeg)ouder(s) met of zonder gezag en de wettelijke vertegenwoordigers van het kind.
<i>Hulpverlener:</i>	Degene die de hulpverlening gericht op het kind, verleent.
<i>Teamcoördinator:</i>	Leidinggevende van een team hulpverleners.
<i>Afdelingshoofd:</i>	Leidinggevende van een afdeling waar meerdere hulpverleningsteams en teamcoördinatoren onder vallen en lid van het Managementteam.
<i>KJMN:</i>	Klachtencommissie Jeugd Midden- Nederland <sup>1</sup>
<i>AKJ:</i>	Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg <sup>2</sup>

### Een klacht en wat dan?

De medewerkers van Stichting De Rading doen hun werk zo goed mogelijk en hebben daarbij het belang van jou als (pleeg)kind/jeugdige en u als (pleeg)ouders/wettelijke vertegenwoordigers voorop staan.

Toch kan het gebeuren dat jij/u niet tevreden bent over de hulpverlening. Jij/u kunt deze onvrede dan bespreken met jouw/uw hulpverlener. Deze zal in eerste instantie met jou/u overleggen over de situatie en samen met jou/u proberen om tot een oplossing te komen. Als dit niet tot het gewenste resultaat leidt, dan kan jij/u een officiële klacht indienen bij De Rading. Uw klacht bij De Rading zal via onderstaande procedure worden behandeld.

Tevens is het mogelijk om een klacht rechtstreeks in te dienen bij de Klachtencommissie Jeugd-Midden Nederland. De contactgegevens vind(t) jij/u aan het eind van dit document.

1. Een belanghebbende kan bij De Rading een klacht indienen over de hulpverlening. De klacht kan betrekking hebben op:
  - a. de bejegening door een medewerker van De Rading;
  - b. het ontvangen van gebrekkige informatie of niet ontvangen van informatie rondom de hulpverlening;
  - c. een door De Rading genomen beslissing die in verband staat met de hulpverlening;
  - d. de uitvoering van de hulpverlening.
2. Een belanghebbende meldt een klacht, bij voorkeur schriftelijk, bij de betrokken hulpverlener en/of diens teamcoördinator.
3. De belanghebbende kan zich bij het indienen van een klacht en deze procedure laten ondersteunen door een medewerker van het AKJ. De ondersteuning door het AKJ is kosteloos.
4. De betrokken hulpverlener maakt, samen met de teamcoördinator, binnen 5 werkdagen na de melding van de klacht, een afspraak om deze te bespreken met de belanghebbende.

---

<sup>1</sup> Contactgegevens Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland  
Postbus 75874  
1070 AW Amsterdam  
tel. 020 6169292

<sup>2</sup> Contactgegevens Advies-en Klachtenbureau Jeugdzorg  
Atoomweg 50  
3542 AB Utrecht  
tel. 088-5551000

5. Er wordt een gespreksverslag gemaakt door de Rading. In dit verslag worden de klacht, de bespreking en de afspraken om de klacht naar tevredenheid af te handelen opgenomen.
6. Het verslag wordt binnen 5 werkdagen na het gesprek aan de belanghebbende toegezonden.
7. De belanghebbende wordt verzocht om binnen 10 werkdagen te reageren op het gespreksverslag en de daarin gemaakte afspraken. Zowel de belanghebbende als De Rading wordt 1 keer in de gelegenheid gesteld wijzigingen voor te stellen en het verslag aan te passen. Hierna kan de belanghebbende het verslag goedkeuren of afwijzen, waarbij de motivatie voor het afwijzen door belanghebbende en/of De Rading wordt opgenomen in het verslag.
8. Als de belanghebbende het gespreksverslag en daarbij gemaakte afspraken, met eventuele wijzigingen goedkeurt dan gaat De Rading er vanuit dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
9. Als het gesprek met de hulpverlener en de teamcoördinator niet tot een acceptabele oplossing voor klager heeft geleid en/of de belanghebbende de tekst en inhoud van het gespreksverslag afwijst, dan is de klacht niet naar tevredenheid afgehandeld.
10. De mogelijkheden zijn in dat geval:
  - a. Indien de belanghebbende hier voor open staat, zal het afdelingshoofd van de hulpverlener in gesprek gaan met de belanghebbende.
  - b. De belanghebbende kan zich alsnog met de klacht wenden tot de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland.
11. Het afdelingshoofd zal, in geval van 10a, hiervoor de procedure uit artikel 4 tot en met 8 aanhouden.
12. Indien het gesprek met het afdelingshoofd niet tot een acceptabele oplossing voor klager heeft geleid, dan kan de belanghebbende zich alsnog met de klacht wenden tot de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland.