



## Klachtenregeling

Dit klachtenreglement is van toepassing op klachten over de begeleiding/ondersteuning door medewerkers van **Strix Jongerenopvang (Schoolstraat 8 V.O.F.)** aan haar cliënten of aan diens naasten en/of betrokkenen.

### 1. Definities, begrippen

- **Aangeklaagde:** Strix Jongerenopvang (Schoolstraat 8 V.O.F.), of onderaannemer door Strix Jongerenopvang (Schoolstraat 8 V.O.F.) toegewezen, indien het een klacht betreft bij de uitvoering van de opdracht.
- **Behandelaar klacht:** Daniëlle Coenders – Pingen en Frank Coenders, eigenaren van “Strix Jongerenopvang (Schoolstraat 8 V.O.F.)”, Greet van Keulen, eigenaar “Greet van Keulen Ontwikkelt” onafhankelijke vertrouwenspersoon/ klachtenfunctionaris, verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van een klacht bij de uitvoering van de betreffende opdracht.
- **Cliënt:** De persoon met wie Strix Jongerenopvang (Schoolstraat 8 V.O.F.) een samenwerkingsovereenkomst heeft gesloten middels een leefzorgplan en een beschikking die afgegeven wordt door de betrokken opdrachtgever.

Opdrachtgever: Organisatie/ instelling, die aan Strix Jongerenopvang (Schoolstraat 8 V.O.F.) een opdracht verstrekt tot het uitvoeren van een traject voor een cliënt.

- **Klacht:** Elke uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van een aangeklaagde of een derde, voor wiens handelen of nalaten de aangeklaagde verantwoordelijk is, tegen een cliënt bij de uitvoering van een opdracht, waarover de klager opheldering wenst.
- **Klager:** Een cliënt of opdrachtgever van Strix Jongerenopvang (Schoolstraat 8 V.O.F.) dan wel een door de cliënt gemachtigde die namens hem of haar een klacht indient, dan wel de (voor zover van toepassing) de wettelijke vertegenwoordiger van een cliënt of familielid.
- **Opdracht:** Een door Strix Jongerenopvang (Schoolstraat 8 V.O.F.) in opdracht van opdrachtgever of cliënt uit te voeren opdracht inzake begeleiding en ondersteuning.

## **2. Doelstelling en uitgangspunten klachtenprocedure**

Cliënten worden mondeling in kennis gesteld van het Klachtenreglement dat gepubliceerd is op de website [www.strixdoet.nl](http://www.strixdoet.nl) op het moment dat het traject start. Indien gewenst wordt de klant een exemplaar overhandigd. Cliënten en/of derden worden geïnformeerd zodra er sprake is van een overeenkomst bij Strix Jongerenopvang (Schoolstraat 8 V.O.F.) De doelstelling van de klachtenprocedure is het tijdig en naar tevredenheid van alle betrokkenen partijen proberen op te lossen van een klacht, voor zover Strix Jongerenopvang (Schoolstraat 8 V.O.F.) verantwoordelijk is voor het ontstaan van de klacht. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Het besteden van aandacht aan de klager;
- Het wegnemen van de oorzaak van de klacht en het oplossen van de gevolgen daarvan, voor zover Strix Jongerenopvang (Schoolstraat 8 V.O.F.) daarvoor verantwoordelijk is, uitzonderend onder hoofdstuk 7 van dit klachtenreglement;
- Voor zover van toepassing, het doen van aanbevelingen ten aanzien van te nemen maatregelen om soortgelijke klachten in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen.

## **3. Indienen en registratie klacht**

Een klager dient in eerste instantie een klacht in bij de begeleiding van Strix jongerenopvang (Schoolstraat 8 V.O.F.) of bij de vertrouwenspersoon/ klachtenfunctionaris. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, zal Strix Jongerenopvang (Schoolstraat 8 V.O.F.) de klager behulpzaam zijn bij het schriftelijk verwoorden van de klacht. Strix Jongerenopvang (Schoolstraat 8 V.O.F.) draagt zorg voor registratie van de klacht binnen het volgsysteem Zilliz en stuurt de klager binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging. Daarin is opgenomen een korte omschrijving van de gebeurtenissen die hebben geleid tot het indienen van een klacht, alsmede de datum waarop deze zouden hebben plaatsgevonden. Daarbij maakt Strix Jongerenopvang (Schoolstraat 8 V.O.F.) gebruik van de incident- klachtenanalyse volgens de PRISMA methodiek.

## **4. Behandeling klacht**

Na registratie van de klacht conform het bepaalde in hoofdstuk 3, zal ten eerste getracht worden om met beide partijen tot een gesprek te komen om de klacht af te handelen. De behandeling van de klacht gebeurt middels de PRISMA methodiek die terug te vinden is op [www.strixdoet.nl](http://www.strixdoet.nl). Indien dit niet lukt, kunnen beide partijen het advies van externe deskundigen inwinnen, noodzakelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht. Zowel de klager als de aangeklaagde hebben gedurende de klachtenprocedure het recht op inzage in alle stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht.

## 5. Afhandeling van de klacht

Na bestudering van alle relevante informatie en de stukken, het gesprek/ interview en het inwinnen van mogelijk deskundig advies, stelt Strix Jongerenopvang (Schoolstraat 8 V.O.F.) een schriftelijke reactie op de klacht, die binnen 4 weken na de klacht aan de klager wordt toegezonden. In de reactie op de klacht, zoals bedoeld in het voorgaande, wordt het volgende opgenomen:

1. De omschrijving van de klacht; (*bepalen van de probleemdefinitie*)
2. De weergave van alle relevante feiten en omstandigheden met betrekking tot de klacht; (*onderzoek, reconstructie en oorzakenboom*)
3. Het oordeel betreffende de klacht, inhoudende de gegronde of ongegronde bevinding van de klacht; (*basisoorzaken identificatie*)
4. Indien de klacht gegrond wordt bevonden, de eventueel uit te voeren maatregelen om de gevolgen van het handelen of nalaten van de aangeklaagde wegens de klager zoveel mogelijk ongedaan te maken en /of zoveel mogelijk te voorkomen dat eenzelfde klacht in de toekomst zal worden ingediend (*verbetermaatregelen*).

Strix Jongerenopvang (Schoolstraat 8 V.O.F.) handelt de klacht binnen 21 werkdagen na ontvangst van de klacht af.

## 6. Recht op bijstand/ vertegenwoordiging

Gedurende de klachtenprocedure, zoals bedoeld in dit klachtenreglement, hebben zowel de klager als de aangeklaagde het recht zich te laten bijstaan en/of te laten vertegenwoordigen door derden (zulks op kosten van de klager, respectievelijk de aangeklaagde).

## 7. Geen behandeling klacht, beëindiging klachtenregeling

De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- Reeds meer dan 6 weken is verstreken tussen het moment van het handelen of nalaten van een aangeklaagde, waarop de klacht betrekking heeft, en het moment van het indienen van de klacht;
- Deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien de klager na bemiddeling en/of overleg afziet van verdere behandeling van de klacht;
- Het handelen of nalaten van een aangeklaagde betreft, ten aanzien waarvan de klager een rechtelijke procedure aanhangig maakt of heeft gemaakt;
- Ten aanzien van het handelen of nalaten van de aangeklaagde een strafrechtelijk onderzoek is ingesteld, dan wel ene strafrechtelijke procedure aanhangig is gemaakt;
- De klager naar het oordeel van de behandelaar onvoldoende belang heeft bij behandeling van de klacht.

In geval de klacht overeenkomstig het bepaalde in het voorgaande 5 punten niet in behandeling wordt genomen, zal Strix Jongerenopvang (Schoolstraat 8 V.O.F.) hiervan binnen 4 weken na ontvangst van de klacht in kennis stellen.

Mocht klager van mening zijn dat een klacht niet naar behoren is afgehandeld dan kan hij escaleren naar opdrachtgever (organisatie/ instelling, die aan Strix Jongerenopvang (Schoolstraat 8 V.O.F.) een opdracht verstrekt tot het uitvoeren van een traject voor een cliënt.)

In alle andere gevallen dan genoemd in hoofdstuk 7, punt 1 tot en met 5, eindigt deze klachtenprocedure door verzending van het antwoord op de klacht, zoals bedoeld in hoofdstuk 5, punt 1 tot en met 4, aan de klager, dit binnen 4 weken.

## **8. Slotbepalingen**

Persoonlijke gegevens over de klager en de aangeklaagde zullen door Strix Jongerenopvang (Schoolstraat 8 V.O.F.) zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld en geregistreerd, conform de geldende privacywetgeving.

De klachtenregeling is via [info@schoolstraat8.nl](mailto:info@schoolstraat8.nl) of bij de verantwoordelijke van Strix Jongerenopvang (Schoolstraat 8 V.O.F.) opvraagbaar.

Dit klachtenreglement treedt in werking op d.d. 01-12-2022.