



Klachtenregeling Stichting TussenThuis Utrecht

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de ouder jegens TussenThuis Utrecht of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van de overeenkomst van begeleide omgang;
- *klager*: de ouder of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- *klachtenfunctionaris*: het bestuurslid van TussenThuis Utrecht die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van begeleide omgang tussen TussenThuis Utrecht en de ouder.
2. Iedere medewerker van TussenThuis Utrecht draagt zorg voor klachtafhandeling conform de klachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van ouders binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van ouders vast te stellen;

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. TussenThuis Utrecht wijst de ouder voor het aangaan van de overeenkomst van begeleide omgang erop dat TussenThuis Utrecht een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de begeleide omgang.
2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de rechtbank.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een ouder TussenThuis Utrecht benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar F.L.M. Broeders, bestuurslid, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de ouder tot een oplossing te komen al dan niet ná tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
5. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.



Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen in het bestuur besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Deze klachtenregeling is opgesteld en ingegaan op 9 maart 2021.