

## Klachtenreglement Kindbehartiger

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een Kindbehartiger zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen een klacht in te dienen. Klachten zijn niet ontvankelijk indien een Kindbehartiger niet in officiële opdracht vanuit de rol van de Kindbehartiger betrokken is of is geweest.
2. Informatie over het indienen van een klacht kan worden aangevraagd bij de Beroepsorganisatie Kindbehartiger via: [info@kindbehartiger.nl](mailto:info@kindbehartiger.nl)
3. Vanuit de Beroepsorganisatie Kindbehartiger wordt bekeken of is voldaan aan hetgeen is vermeld in artikel 1 van dit reglement en of de Kindbehartiger in de hoedanigheid als Kindbehartiger betrokken is (geweest). Er wordt beoordeeld of er een gesprek tussen klager en Kindbehartiger kan plaatsvinden, dan wel dat de klachtenprocedure moet worden ingezet. Vanuit dit besluit worden klager en Kindbehartiger geïnformeerd.
4. Klachten wordt ingediend bij de Stichting Kwaliteit Kindbehartiger, van waaruit het klachtenreglement wordt gevoerd, via: [stichtingkwaliteit@kindbehartiger.nl](mailto:stichtingkwaliteit@kindbehartiger.nl)
5. De klager en Kindbehartiger ontvangen binnen 5 werkdagen schriftelijk een bevestiging vanuit de Stichting Kwaliteit Kindbehartiger dat een klacht is ontvangen. Hierin zijn opgenomen de datum van ontvangst van de klacht, een korte omschrijving van het onderwerp van de ingediende klacht en de procedure van klachtafhandeling waarbij de klachtenfunctionaris de klacht zal afhandelen.
6. De afhandeling van klachten geschiedt door de klachtenfunctionaris in opdracht van de Stichting Kwaliteit Kindbehartiger. Informatie die nodig wordt geacht voor de afhandeling van klachten wordt door de klachtenfunctionaris en de Stichting Kwaliteit Kindbehartiger vertrouwelijk behandeld.
7. Zowel de klager als de Kindbehartiger op wie de klacht betrekking heeft, worden afzonderlijk in de gelegenheid gesteld tot het voeren van een (klacht)gesprek (telefonisch dan wel persoonlijk). De klachtenfunctionaris nodigt de klager en de Kindbehartiger hieromtrent individueel uit in week 3 of week 4 na de ontvangstbevestiging van de klacht. In beide gevallen wordt een beknopt schriftelijk verslag opgemaakt van het gesprek. Het dossier van de klachtgesprekken wordt bewaard door de Stichting Kwaliteit Kindbehartiger.
8. De klacht wordt door de klachtenfunctionaris in opdracht van de Stichting Kwaliteit Kindbehartiger binnen een periode van 6 weken afgerond (lopend vanaf het moment dat de klacht in behandeling is genomen) en de beslissing wordt schriftelijk meegedeeld zowel aan klager als Kindbehartiger. Hierbij worden de bevindingen van het onderzoek

van de klacht gemotiveerd, de eventuele maatregelen naar aanleiding van de bevindingen neergelegd, alsmede eventuele vervolgstappen die de klager kan overwegen te nemen.

9. Indien een langere periode nodig is voor de afhandeling van de klacht, dan wordt de klager en de Kindbehartiger hiervan binnen de gestelde periode van 6 weken schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld en wordt een indicatie afgegeven binnen welke termijn verwacht wordt dat de afhandeling zal plaatsvinden waarbij een maximale termijn van 4 aanvullende weken wordt aangehouden.

10. Het oordeel van de klachtenfunctionaris is bindend voor zowel de klager als voor de Kindbehartiger op wie de klacht betrekking heeft.

11. De Stichting Kwaliteit Kindbehartiger draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten, de aard van de klachten, alsmede de aanleiding van de ingediende klachten en de getroffen maatregelen. Klachten worden minimaal een jaar bewaard.