

## Klachtenreglement Kindbehartiger

### *Definities*

Kindbehartiger: De Kindbehartiger is een (zelfstandige) professional die na selectie en opleiding de rol als Kindbehartiger voert vanuit de eigen praktijk. De Kindbehartiger treedt op als belangenbehartiger en vertrouwenspersoon voor ieder kind in een scheidingssituatie. De Kindbehartiger treedt op door middel van een traject van ondersteuning om de positie van kinderen een plek te geven en rondom de nazorg. De Kindbehartiger werkt indien nodig samen met instanties en professionals. De Kindbehartiger werkt vanuit het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK) en biedt psychosociale ondersteuning, niet zijnde therapie of behandeling. De Kindbehartiger stelt geen diagnose, maar zet bevindingen uiteen vanuit de kind- en oudergesprekken. De Kindbehartiger zorgt er voor dat de beleving van ieder kind helder wordt, plaatst deze samen met het kind in perspectief, doet aan observatie, geeft uitleg en vertaalt de stem van het kind naar ouders/verzorgers en indien nodig via een verslag met advies naar bijvoorbeeld het juridisch speelveld.

Stichting Kwaliteit Kindbehartiger: De Stichting Kwaliteit Kindbehartiger heeft als doel de kwaliteitsbewaking en kwaliteitsverbetering van de functie van de Kindbehartiger. De Stichting Kwaliteit Kindbehartiger kan nadere kwaliteitseisen aan het profiel van de Kindbehartiger stellen, houdt het Register van Kindbehartigers bij en heeft het klachtenreglement opgesteld. De afhandeling van klachten vindt plaats via een onafhankelijke Klachtenfunctionaris.

Beroepsorganisatie Kindbehartiger: De Beroepsorganisatie Kindbehartiger treedt als vereniging op, als belangenbehartiger voor haar leden: professionals die de belangen behartigen van kinderen in een scheidingssituatie, hiertoe zijn opgeleid, over expertise beschikken omtrent de omgang en gespreksvoering met kinderen in een scheidingssituatie, het juridisch proces eigen hebben gemaakt en de taakomschrijving van de Kindbehartiger in oenschouw houden met de vereisten die hierbij komen kijken.

Klager: Een kind, biologisch/juridisch ouder, voogd en/of een pleegouder.

Klacht: Een gemotiveerde schriftelijke uiting die via [stichtingkwaliteit@kindbehartiger.nl](mailto:stichtingkwaliteit@kindbehartiger.nl) is ingediend van onvrede over een gedraging van een bij de Stichting Kwaliteit Kinderbehartiger aangesloten Kindbehartiger over de werkzaamheden verricht als Kindbehartiger en door de Stichting Kwaliteit Kindbehartiger als klacht is erkend

Gedraging: Enig handelen of nalaten van een professional die handelt in de hoedanigheid van Kinderbehartiger, alsmede het nemen van een beslissing of nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor Klager.

**Klachtenfunctionaris:** Een door de Stichting Kwaliteit Kindbehartiger aangestelde persoon om klachten te behandelen zoals omschreven in het Profiel Klachtenfunctionaris Stichting Kwaliteit Kindbehartiger. De Klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk, onbevooroordeeld, gaat vertrouwelijk met klachten om en is gericht op het zoeken naar oplossingen.

## ***Klachtenprocedure***

1. Een Klager heeft het recht om over de wijze waarop een Kindbehartiger zich in een aangelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen een klacht in te dienen binnen een jaar nadat de gedraging waar de klacht betrekking op heeft een Kindbehartiger traject heeft plaatsgevonden. De overeenkomst Kindbehartiger die is opgesteld voor het traject is hiervoor leidend. Een klacht is niet ontvankelijk indien een Kindbehartiger niet in officiële opdracht vanuit de rol van de Kindbehartiger betrokken is of is geweest. Onvrede wordt in lijn met de Beroepscode Kindbehartiger eerst bij de Kindbehartiger gemeld en tussen cliënt/Klager en Kindbehartiger besproken.

2. Klachten worden ingediend bij de Stichting Kwaliteit Kindbehartiger via [stichtingkwaliteit@kindbehartiger.nl](mailto:stichtingkwaliteit@kindbehartiger.nl) van waaruit het klachtenreglement wordt gevoerd.

3. Het indienen van een Klacht geschiedt als volgt:

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend, gedateerd en ondertekend zijn en bevat:

- a. de naam, het e-mailadres en (mobiele) telefoonnummer van Klager;
- b. naam en geboortedatum van het kind;
- c. de naam van degene tegen wie de klacht is gericht;
- d. een beschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, alsmede de datum waarop de gedraging heeft plaatsgevonden;
- e. stukken ter onderbouwing van de klacht, waaronder de overeenkomst Kindbehartiger.

4. De Klager en Kindbehartiger ontvangen binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging vanuit het secretariaat van 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.

5. De Stichting Kwaliteit Kindbehartiger toetst na ontvangst van een klacht de ontvankelijkheid van de klacht. Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt de klacht niet in behandeling genomen waarover Klager en Kindbehartiger worden bericht.

6. De afhandeling van klachten die ontvankelijk zijn bevonden geschiedt door de onafhankelijke Klachtenfunctionaris in opdracht van de Stichting Kwaliteit Kindbeartiger.
7. De Klachtenfunctionaris neemt na ontvankelijkheid van de klacht contact op met Klager en Kindbeartiger om de ingediende klacht te bespreken en doet een concreet voorstel voor een bemiddelingsgesprek in week 3 of 4 na ontvangst van de klacht.
  - *Bemiddeling*: Na bemiddeling stelt de Klachtenfunctionaris verslag op met de uitkomsten van de bemiddeling. Bij een geslaagde bemiddeling betekent dat het einde van de klachtbehandeling.
  - *Bij geen geslaagde bemiddeling*: Als de bemiddeling niet is geslaagd, vindt de verdere klachtenprocedure plaats in lijn met de onderstaande omschreven procedure.
8. Bij de afhandeling van de klacht na geen geslaagde bemiddeling worden Klager en de Kindbeartiger op wie de klacht betrekking heeft afzonderlijk in de gelegenheid gesteld tot het voeren van hoor en wederhoor. De Klachtenfunctionaris nodigt de Klager en de Kindbeartiger hieromtrent individueel uit in week 4 of week 5 na ontvangst van de klacht. Indien dit wegens omstandigheden niet mogelijk is, zal samen met Klager en de Kindbeartiger naar een andere datum worden gezocht.
9. Van de klachtbehandeling wordt een beknopt schriftelijk verslag opgemaakt door de Klachtenfunctionaris. Het dossier van de klachtgesprekken wordt een jaar bewaard door de Stichting Kwaliteit Kindbeartiger.
10. Voor de klachtafhandeling kan informatie die nodig wordt geacht door de Klachtenfunctionaris worden opgevraagd. Deze informatie wordt door de Klachtenfunctionaris alsmede de Stichting Kwaliteit Kindbeartiger vertrouwelijk behandeld.
11. Een klacht wordt door de Klachtenfunctionaris in opdracht van de Stichting Kwaliteit Kindbeartiger binnen een periode van 8 weken afgerond (lopend vanaf het moment dat de klacht in behandeling is genomen) en de beslissing wordt schriftelijk meegedeeld zowel aan Klager, Kindbeartiger als de Stichting Kwaliteit Kindbeartiger. Hierbij worden onder andere de bevindingen van het onderzoek van de klacht gemotiveerd, de eventuele adviezen voor verbetermaatregelen naar aanleiding van de bevindingen neergelegd, alsmede eventuele vervolgstappen die de Klager kan overwegen te nemen uitgelegd.
12. Indien een langere periode nodig is voor de afhandeling van de klacht, dan wordt de Klager, de Kindbeartiger en de Stichting Kwaliteit Kindbeartiger hiervan binnen de gestelde periode van 8 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.

13. De uitspraak van de Klachtenfunctionaris is bindend.

14. 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 aanbevelingen dan wel de getroffen maatregelen naar aanleiding van een klacht, waarover Klager en Kindbehartiger worden geïnformeerd. Klachten worden minimaal een jaar bewaard.