

Klachtenregeling

Als Kind en Jeugdprofessional zal ik alles in het werk stellen om uw kind en u goed te begeleiden. Het kan natuurlijk voorkomen dat u toch een klacht heeft. Wanneer u dit met mij communiceert zal ik uiteraard mijn best doen om samen met u tot een bevredigende oplossing te komen. Wanneer wij er samen niet uitkomen kunt u gebruik maken van de onderstaande klachtenprocedure:

1. Algemeen

- 1.1 Wanneer u, of uw kind rechtstreeks in zijn belang is getroffen door een handeling van mij als Kind en Jeugdprofessional en wij komen er samen niet uit, kan over die handeling een klacht worden ingediend door u als ouders/verzorgers.
- 1.2 De klacht dient zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken nadat de betreffende handeling is verricht of het besluit is genomen, schriftelijk te worden ingediend bij mij.
- 1.3 Bij overschrijding van de in lid 1.2 genoemde termijn kan tot niet-ontvankelijk verklaring van de klacht worden overgegaan, tenzij de overschrijding niet aan u is te wijten, dan wel niet voor uw risico behoort te komen.
- 1.4 Klachten worden zeer serieus genomen en vertrouwelijk behandeld. De klacht en de afhandeling worden schriftelijk bewaard voor een termijn van zeven jaar.

2. Klachtencommissie

- 2.1 Omdat Baasis is aangesloten bij Stichting Adiona en bij Klachtenportaal Zorg kunnen wij samen een beroep doen op de klachtencommissie van deze stichting. Uw brief zal dan ook worden doorgestuurd naar deze commissie.
 - 2.2 Van de beslissing op de klacht worden wij, de Kind en Jeugdprofessional en de ouders/verzorgers, binnen 6 weken schriftelijk, met redenen omkleed, op de hoogte gebracht. Deze termijn kan door de commissie, indien daar aanleiding toe bestaat, met twee weken worden verlengd.
- Wij, de Kind en Jeugdprofessional en de ouders/verzorgers, worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

3. Vertrouwenspersoon en klachtenregeling

- 3.1 Ouders en kind en Jeugdprofessionals kunnen indien gewenst een beroep doen op de vertrouwenspersoon van Stichting Adiona, of de klachtenfunctionaris Klachtenportaal Zorg. Dit kan indien gewenst anoniem.
- 3.2 Op grond van een klacht zal ik de passende maatregelen nemen en de wijze van afhandelen met de vertrouwenspersoon doornemen, en indien gewenst ook met u als indiener van de klacht. Een klacht zal altijd zorgvuldig onderzocht worden.



Betreft het een klacht te zijn bij een traject wat onder de jeugdwet valt, dan kunt u gebruik maken van het Klachtenportaal Zorg <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/> of per e-mail naar: info@klachtenportaalzorg.nl

Deze klachtenreglement is [hier te downloaden](#). Lees voorafgaan altijd [de Flyer van WKKGZ KP](#)



Betreft het een klacht te zijn bij particuliere (Kindercoach) trajecten, dan kunt u gebruik maken van de klachtenreglement Adiona te vinden op <https://www.adiona.nl/mijn-adiona/klachten-en-advies/> of per mail klachtenloket@adiona.nl
Deze zal de verdere afhandeling op zich nemen met medewerking van de Klachtencommissie

Deze klachtenreglement is [hier te downloaden](#).