



Klachtenregeling

Doel

Het doel van de regeling is het beschermen van de belangen van de bij de organisatie verblijvende jeugdigen en hun ouders/verzorgers.

Voor wie is de regeling

Een klacht kan ingediend worden door

- de jeugdige zelf vanaf 14 jaar of diens ouders/verzorgers.
- de ouders/verzorgers van de jeugdige tot 14 jaar.

Klachtencommissie

Indien een probleem met goed overleg niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kan dat leiden tot een formele klacht. Een jeugdige en/of ouder/verzorger kan te allen tijde een externe klacht indienen. Ter behandeling van de klacht heeft de Stichting Meander een klachtencommissie ingesteld.

Deze commissie is als volgt samengesteld:

- voorzitter onafhankelijk, wordt benoemd door het Raad van Bestuur.
- lid voordracht van LOC, geen ouder van een in de instellingen verblijvend kind of jeugdige
- lid voordracht van de OR, geen medewerker op één van de locaties.

De leden van de commissie worden door de Raad van Bestuur geïnstalleerd. De namen van de leden worden in de organisatie bekend gemaakt.

De leden van de commissie hebben geheimhoudingsplicht betreffende de behandeling en afhandeling van de klacht. Deze plicht geldt niet ten aanzien van bestuur, klager, aangeklaagde en eventueel justitie.

Indien een van de leden zijn/haar functie neerlegt, wordt zo spoedig mogelijk een nieuwe kandidaat voorgedragen door de betreffende geleding.

Procedure

In geval van een klacht wordt de hierna omschreven procedure gevolgd:

- De klager probeert zelf een gesprek aan te gaan met de betreffende medewerk(st)er.
- Levert dit geen resultaat op, dan volgt een gesprek met de leidinggevende. Lukt het niet de partijen nader tot elkaar te brengen of is de klager van oordeel dat het probleem niet wordt opgelost, dan wordt de zaak, na schriftelijke rapportage van zowel klager als van instellingsdirecteur, voorgelegd aan de directeur.
- De directeur, zijnde gemachtigde van het bestuur, doet, na partijen gehoord te hebben, een uitspraak over de klacht en bevestigt dat schriftelijk aan de klager met een afschrift aan de RvB en betreffende medewerker.



- Mocht hierna de klager van mening zijn dat geen recht gedaan is aan zijn klacht, dan kan hij deze neerleggen bij de klachtencommissie. Hij dient hiertoe de klacht schriftelijk bij de voorzitter van de klachtencommissie.
- De klager kan tevens te allen tijde een externe klacht indienen, zonder interne procedure te volgen.

NB: Indien de klacht de directeur betreft, dan richt de klager zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur.

Indien de klacht de Raad van Bestuur betreft, dan richt de klager zich rechtstreeks tot de klachtencommissie.

Werkwijze klachtencommissie

De commissie beoordeelt of de klacht ontvankelijk verklaard wordt. Hiertoe wordt bezien of klager de genoemde stappen gevolgd heeft en hij daarin juist tegemoet getreden is. De commissie beoordeelt de klacht marginaal, dat wil zeggen dat de klachtencommissie beziet of de klachtenprocedure juist toegepast is. Zij gaat dus niet inhoudelijk op de klacht in.

Na ontvankelijk verklaren van de klacht doet de commissie binnen een maand een uitspraak. Zij doet dat schriftelijk aan het bestuur met een afschrift aan betrokken partijen.

De commissie onderzoekt de klacht door klager en geklaagde te horen buiten elkaars aanwezigheid. Dit geschiedt zo mogelijk binnen 14 dagen na indienen van de klacht.

De uitspraak vermeldt in ieder geval of de klacht al dan niet gegrond is.

De commissie is bevoegd tot het gevraagd en ongevraagd adviseren van het bestuur over eventueel te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Afhandeling

1. De Raad van Bestuur deelt de klager, degene over wie is geklaagd en de commissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mee of hij het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Indien hij afwijkt van het oordeel van de commissie dient hij daarvan de redenen aan te geven.
2. Indien het de Raad van Bestuur niet mogelijk is, zijn mededeling binnen de in het vorige lid genoemde termijn uit te brengen, doet hij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie geklaagd is en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn mededeling zal uitbrengen, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vier weken is.