

Klachtenreglement Kindbeheartiger

Definities

Kindbeheartiger: De Kindbeheartiger is een (zelfstandige) professional die na selectie en opleiding de rol als Kindbeheartiger voert vanuit de eigen praktijk. De Kindbeheartiger treedt op als belangenbeheartiger en vertrouwenspersoon voor ieder kind in een scheidingssituatie. De Kindbeheartiger treedt op door middel van een traject van ondersteuning, aan de voorkant van een juridische procedure om de positie van kinderen een plek te geven en rondom de nazorg. De Kindbeheartiger werkt indien nodig samen met instanties en professionals. De Kindbeheartiger werkt vanuit het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK) en biedt psychosociale ondersteuning, niet zijnde therapie of behandeling. De Kindbeheartiger 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 Kindbeheartiger: De Stichting Kwaliteit Kindbeheartiger heeft als doel de kwaliteitsbewaking en kwaliteitsverbetering van de functie van de Kindbeheartiger. De Stichting Kwaliteit Kindbeheartiger kan nadere kwaliteitseisen aan het profiel van de Kindbeheartiger stellen, houdt het Register van Kindbeheartigers bij en is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten waarvoor een onafhankelijke Klachtenfunctionaris is aangesteld.

Beroepsorganisatie Kindbeheartiger: De Beroepsorganisatie Kindbeheartiger treedt als vereniging op, als belangenbeheartiger voor haar leden: professionals die de belangen beheartigen 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 Kindbeheartiger in ogenschouw 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@kindbeheartiger.nl is ingediend van onvrede over een gedraging van een bij de Stichting Kwaliteit Kinderbeheartiger aangesloten Kindbeheartiger over de werkzaamheden verricht als Kindbeheartiger en door de Stichting Kwaliteit Kindbeheartiger als klacht is erkend

Gedraging: Enig handelen of nalaten van een professional die handelt in de hoedanigheid van Kinderbeheartiger, 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. Een klacht is 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
3. Klachten worden ingediend bij de Stichting Kwaliteit Kindbehartiger via stichtingkwaliteit@kindbehartiger.nl van waaruit het klachtenreglement wordt gevoerd.
4. 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.
5. 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.
 6. 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.

7. De afhandeling van klachten die ontvankelijk zijn bevonden geschiedt door de onafhankelijke Klachtenfunctionaris in opdracht van de Stichting Kwaliteit Kindbehartiger.
8. De Klachtenfunctionaris neemt na ontvankelijkheid van de klacht telefonisch of schriftelijk (e-mail) contact op met Klager en Kindbehartiger 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 gedeeltelijke of geen geslaagde bemiddeling*: Als de bemiddeling gedeeltelijk of niet is geslaagd en de Klager wenst een vervolg in de klachtenprocedure dan treedt het vervolg van de onder omschreven klachtenprocedure in werking.
9. Bij de afhandeling van de klacht na gedeeltelijke of geen geslaagde bemiddeling worden Klager en de Kindbehartiger op wie de klacht betrekking heeft 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 4 of week 5 na ontvangst van de klacht. Indien dit wegens omstandigheden niet mogelijk is, zal samen met Klager en de Kindbehartiger naar een andere datum worden gezocht.
10. 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 Kindbehartiger.
11. Voor de klachtafhandeling kan informatie die nodig wordt geacht door de Klachtenfunctionaris worden opgevraagd. Deze informatie wordt door de Klachtenfunctionaris alsmede de Stichting Kwaliteit Kindbehartiger vertrouwelijk behandeld.
12. Een klacht wordt door de Klachtenfunctionaris in opdracht van de Stichting Kwaliteit Kindbehartiger 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, Kindbehartiger als de Stichting Kwaliteit Kindbehartiger. Hierbij worden 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.
13. Indien een langere periode nodig is voor de afhandeling van de klacht, dan wordt de Klager, de Kindbehartiger en de Stichting Kwaliteit Kindbehartiger 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.

14. Het oordeel van de Klachtenfunctionaris is bindend na reactie van het bestuur van de Stichting Kwaliteit Kindbehartiger op het verslag/oordeel van de Klachtenfunctionaris en de eventuele geadviseerde verbetermaatregelen voor zowel de Klager als voor de Kindbehartiger op wie de klacht betrekking heeft.

15. 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 naar aanleiding van een klacht, waarover Klager en Kindbehartiger worden geïnformeerd. Klachten worden minimaal een jaar bewaard.