

# Klachtenregeling HGJB



goed

## Doel

Deze klachtenregeling is bedoeld om betrokkenen bij de HGJB de gelegenheid te geven klachten in te dienen en om deze klachten zo mogelijk te behandelen.

Tevens dient deze klachtenregeling om te voorzien in de bescherming van de belangen van de 'klager' en 'verweerder' tijdens het onderzoeken en afhandelen van een klacht.

## Waar kunt u met een klacht terecht?

De soort klacht heeft vanzelfsprekend invloed op de route die u kunt gaan. U kunt uw klacht schriftelijk of telefonisch melden bij de HGJB. De klacht wordt dan doorgegeven aan de persoon die verantwoordelijk is voor datgene waar uw klacht betrekking op heeft. Deze zal contact met u opnemen. Wanneer dat niet tot het gewenste resultaat leidt dan kunt u de directie of het bestuur benaderen.

Mondelinge klachten kunnen doorgegeven worden via telefoonnummer 030 - 22 85 402. Een schriftelijke klacht stuurt u per e-mail naar: [info@hgjb.nl](mailto:info@hgjb.nl) of per post naar: HGJB, Prins Bernhardlaan 1, 3722 AE Bilthoven.

## Onafhankelijke vertrouwenspersonen

De organisatie heeft een commissie van vertrouwenspersonen. Hierin zijn uit diverse geledingen mensen afgevaardigd, twee mensen van het bestuur, twee mensen vanuit de medewerkers en twee onafhankelijke vertrouwenspersonen. Deze vertrouwenspersonen fungeren als aanspreekpunt voor medewerkers die seksuele intimidatie, agressie, geweld of discriminatie ervaren hebben of klachten hebben over gedragingen en beslissingen die niet via de voorkeursroute kunnen worden behandeld. Dit betekent dat u zowel na de voorkeursroute als in eerste instantie de vertrouwenspersoon kunt benaderen. De vertrouwenspersoon onderzoekt of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost of anderszins.

## Geheimhouding

De personen die bij de behandeling van een klacht zijn betrokken, zijn ten aanzien van al hetgeen zij in verband met de behandeling van een klacht vernemen, verplicht tot geheimhouding, met uitzondering van de wettelijke meldingsplicht bij een vermeend zedendelict gepleegd jegens jongeren die nog niet de leeftijd van 18 jaar hebben bereikt dan wel andere wettelijke meldingsplichten, waaronder de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld. Zij dienen uitdrukkelijk op deze geheimhouding te worden gewezen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn/haar taak bij de organisatie heeft beëindigd.

## Bescherming

Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat de klager en andere betrokkenen niet worden benadeeld in zijn/hun positie in de instelling vanwege het feit dat hij/zij een klacht heeft ingediend of anderszins bij de klachtbehandeling is/was betrokken.

## Beschikbaarheid van de klachtenregeling

De klachtenregeling is een openbaar document dat voor alle bij de organisatie betrokken partijen beschikbaar is.

## Onvoorziene omstandigheden

Indien er zich omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag. Deze uitspraak is bindend.

## Afhandelingstermijn

Binnen 5 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging. Binnen 20 werkdagen ontvangt u een schriftelijke reactie of een uitnodiging voor een persoonlijk of telefonisch gesprek. De klacht wordt gedurende een jaar bewaard.

## Evaluatie van de klachtenregeling

De klachtenregeling wordt iedere drie jaar geëvalueerd en zo nodig eerder.