



## Een klacht?

Honéplus streeft ernaar iedereen zo goed mogelijk te helpen en je hulpvraag zo serieus mogelijk aan te pakken.

Soms ben je ontevreden over hoe zaken gelopen zijn en heb je een klacht.

Een klacht kan gaan over de dienstverlening, houding en/of gedrag van de medewerkers.

Wij vinden het belangrijk dat je tijdig praat over datgene wat je dwars zit. Dan kunnen we samen werken aan een oplossing.

Honéplus heeft een klachtenreglement. Hierin kun je vinden wat wij doen met je klacht, wat je zelf zou kunnen doen en aan wie je hulp kunt vragen.

## Kwaliteitseisen:

De medewerkers van Honéplus staan ingeschreven bij het SKJ jeugdregister ([www.skjeugd.nl](http://www.skjeugd.nl)). Zijn in het bezit van een geldige VOG (Verklaring omtrent gedrag) en Honéplus is aangesloten bij de Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk (BPSW) en vallen onder het tuchtrecht van deze vereniging. ([www.bpsw.nl](http://www.bpsw.nl)).

## Wat kun je doen met jouw klacht?

### Bespreek je klacht:

Praat over je klacht! Leg uit waar je ontevreden over bent. Ons team luistert zorgvuldig en komt met een voorstel. We willen graag dat je tevreden bent over de geleverde hulpverlening. Soms vind je het moeilijk om een klacht alleen bespreekbaar te maken. Je mag in deze situatie altijd hulp vragen aan iemand die je vertrouwt. Hij of zij mag ons ook benaderen en mag ook tijdens gesprekken aanwezig zijn om jou te steunen. Hopelijk kunnen we op deze wijze de klacht naar jou tevredenheid verhelpen.

### Betrokkenheid gemeente:

Wanneer de gemeente optreedt als regisseur en het voorgaande is niet passend geweest, dan gaan we in gesprek met de gemeente.

### Klacht niet opgelost?:

Soms is het zo dat je na het bespreken van je klacht nog ontevreden bent.

Je kunt je klacht laten behandelen door een klachtencommissie. De mensen van de klachtencommissie werken niet bij Honéplus.

In het navolgend klachtenreglement staat de klachtenprocedure beschreven:

# Klachtenreglement Honéeplus/Boevenwerk

## Algemeen

### Artikel 1 - Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- A. **Honéeplus/Boevenwerk** :de organisatie waarmee de cliënt een overeenkomst heeft afgesloten.
- B. **Cliënt**: degene met wie de organisatie een overeenkomst heeft afgesloten.
- C. **Zorgovereenkomst**: overeenkomst waarbij de organisatie zich tegenover de cliënt verbindt tot de levering van diensten conform gedurende de afgesproken uren.
- D. **Contactpersoon**, degene met wie door de directie één der volgende overeenkomsten is gesloten:
  - 1. Arbeidsovereenkomst;
  - 2. Overeenkomst tot opdracht;
  - 3. Stage-overeenkomst;
  - 4. Vrijwilligersovereenkomst.
- E. **Klacht**: Elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of tegen het nalaten van handelen, alsmede tegen een genomen besluit door een medewerker of directie van Honéeplus/Boevenwerk, dat gevolgen heeft voor de betrokken cliënt.
- F. **Klager**: Een cliënt die een klacht indient.
- G. **Wettelijk vertegenwoordiger**: de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.
- H. **Vertrouwenspersoon**: de persoon die zonder wettelijke basis optreedt namens de cliënt en/of betrokkene dan wel hen bijstaat, die in geen enkele relatie (direct noch indirect) staat tot de zaak waarover de klacht wordt ingediend.
- I. **Betrokkene**: degene op wie de klacht betrekking heeft.
- J. **Adviseur**: degene door wie de directie zich in de uitoefening van zijn taken kan laten bijstaan en die geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding heeft met de organisatie, noch anderszins betrokken is bij de dienstverlening die door de organisatie wordt geboden.

### Artikel 2 - Vertrouwenspersoon

De klager alsmede de betrokkene kunnen zich zowel in de interne klachtenprocedure als in de beroepsprocedure laten bijstaan dan wel vertegenwoordigen door een vertrouwenspersoon.

Deze vertrouwenspersoon mag niet in relatie staan tot de zaak waarover de klacht c.q. het beroepsschrift wordt ingediend en dient in alle opzichten mee te werken aan een ordelijke behandeling van de zaak.

### Artikel 3 - Indiening

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de directie van Honéeplus onder vermelding van naam en adres van de klager alsmede de redenen van de klacht. Het adres luidt:

Honéeplus  
Sint Maartenslaan 16a  
6221 AX Maastricht

### Artikel 4 - Bevestiging van ontvangst

De directie van Honéeplus/boevenwerk zendt na ontvangst van de klacht binnen een week een bevestiging aan de klager. Indien de directie de klacht niet in behandeling kan nemen, bericht hij dat tegelijkertijd aan klager onder opgave van redenen. Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen, licht de directie de klager in over de verdere procedure en doet hij tevens zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht toekomen aan bij de klacht betrokkene(n).

### Artikel 5 - Onderzoek

De directie stelt naar aanleiding van de ingediende klacht een onderzoek in en kan zich laten informeren - dan wel bijstaan - door een adviseur.

### Artikel 6 - Horen van partijen

De directie zal zo mogelijk binnen veertien dagen na indiening van de klacht de betrokken partijen horen. Dit 'horen' kan zowel mondeling als schriftelijk. Van een mondelinge behandeling maakt de directie een verslag op.

### Artikel 8 - Beslistermijn

De directie beslist binnen een maand na indiening van de klacht over de gegrondheid daarvan en deelt zijn gemotiveerde beslissing schriftelijk aan de partijen mede.

