



met je eigen wortels  
groeit je het mooist

*spirit!*  
voor hulp aan jeugd en opvoeders



**Klachten- en bemiddelingsregeling voor  
klanten van Stichting JIM  
In samenwerking met Spirit.**



met je eigen wortels  
groeit je het mooist

## INHOUD

Uitgangspunten	2
Twee manieren voor klanten om hun ongenoegen te uiten	2
1. Gesprek met de directeur stichting JIM	2
2. Behandeling van een klacht door de klachtencommissie	2
Bijlage: Organisatie van de klachtencommissie	4
Bijlage: Formulier om een klacht in te dienen bij Stichting JIM	5
Bijlage: Vragenlijst tevredenheid over de klachtafhandeling	6

### Uitgangspunten

Stichting JIM veroorzaakt dat grenzen tussen professionals en niet-professionals vervagen: iedereen is een volwaardige mededeskundige. De stichting realiseert dat iedere zorg- of onderwijsinstelling gebruik kan maken van de JIMaanpak, zodat iedere jongere in Nederland een vertrouwenspersoon in zijn eigen omgeving kan krijgen.

Alle medewerkers van JIM streven ernaar om aan klanten goede en professionele diensten te verlenen. Het kan echter gebeuren dat een klant ontevreden is over de geboden dienst.

In de klachten- en bemiddelingsregeling staat hoe stichting JIM, in samenwerking met Spirit, omgaat met uitingen van onvrede en/of klachten.

Twee manieren voor klanten om onvrede of een klacht te uiten.

- Zij bespreken de onvrede of klacht met de directeur van Stichting JIM.
- Zij laten hun klacht beoordelen door de klachtencommissie.

1. De klant bespreekt de onvrede of klacht met de directeur van Stichting JIM.

Stichting JIM hoort graag zo snel mogelijk wanneer iemand niet tevreden is. Komt u er met uw contactpersoon niet uit of voelt u zich onvoldoende gehoord of geholpen, dan kunt u contact opnemen met Levi van Dam, directeur Stichting JIM.

[levi@jimwerkt.nl](mailto:levi@jimwerkt.nl)

2. Behandeling van een klacht door de klachtencommissie

Bent u niet tevreden over het gesprek met uw contactpersoon en/of de directeur van stichting JIM, dan kunt u een klacht indienen.

Met het indienen van een klacht geeft de klant toestemming voor inzage van de gegevens.



met je eigen wortels  
groeit je het mooist

Hoe bereik je de klachtencommissie?

Klanten kunnen hun klacht voorleggen bij de klachtencommissie (Helma Szarzynski) via het klachtensecretariaat. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk.

Klachtensecretariaat Spirit:

Telefoon T: 020 5400505

E-mail: [klachtensecretariaat@spirit.nl](mailto:klachtensecretariaat@spirit.nl)

Postadres:

Spirit, t.a.v. de Klachtencommissie.

Postbus 75450

1070 AL Amsterdam

Zo werkt de klachtencommissie

*Wel of niet ontvankelijk?*

De klachtencommissie onderzoekt eerst of zij de klacht wel of niet in behandeling kan nemen. De klachtencommissie kan de klacht niet ontvankelijk verklaren wanneer de klacht anoniem is ingediend.

*Informatie verzamelen*

De klachtencommissie kan schriftelijk informatie opvragen bij alle betrokken partijen. De partijen verstrekken de klachtencommissie op haar verzoek inlichtingen ter zake van de klacht, voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding. De klacht en de schriftelijke informatie worden door het klachtensecretariaat naar alle betrokken partijen voorafgaand aan de zitting toegestuurd.

*De hoorzitting*

De klachtencommissie organiseert een hoorzitting om tot haar oordeel te komen. Tijdens de zitting worden beide partijen in de gelegenheid gesteld de klacht mondeling toe te lichten. Zowel de klant als de beklagde kunnen zich door een derde laten bijstaan. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

*Oordeel en advies*

De klachtencommissie kan (delen van) de klacht gegrond of ongegrond verklaren.

Het oordeel van de klachtencommissie wordt met redenen omkleed.

De klachtencommissie geeft aan de directeur van Stichting JIM schriftelijk haar oordeel en eventuele advies.

Een kopie van het oordeel en het advies worden gelijktijdig gestuurd aan de klant en de beklagde en aan eventueel andere betrokkenen.

*Benodigde gegevens*

Naam beklagde

Beschrijving van de klacht.

Datum

Naam klager

Het tijdsplan van de klachtencommissie



met je eigen wortels  
groeit je het mooist

De ontvangst van de klacht wordt door het klachtensecretariaat binnen 1 week schriftelijk aan de klant bevestigd. Het klachtensecretariaat stuurt kopieën van de klacht ook aan de beklagde. De klachtencommissie brengt, op zo kort mogelijke termijn, maar ten minste binnen 6 weken na de ontvangst van de klacht schriftelijk verslag uit van haar bevindingen.

De klachtencommissie kan gemotiveerd en schriftelijk aan de klant meedelen dat de behandeling van de klacht meer tijd vergt. Dit uitstel is ten hoogste 4 weken.

Als de klachtencommissie de klacht niet ontvankelijk verklaart stelt deze de klant en de beklagde daarvan binnen 2 weken schriftelijk, met redenen omkleed, op de hoogte.

Als de klacht over de directeur gaat, is het aan de Raad van Toezicht om over het oordeel van de klachtencommissie een uitspraak te doen.

Het tijdspad voor de directeur van Stichting JIM

De directeur maakt zijn standpunt binnen 2 weken na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie bekend aan de klant, de beklagde en aan de klachtencommissie. Deze periode mag één maal gemotiveerd met 2 weken worden verlengd.

Evaluatie van de klachtafhandeling

Het klachtensecretariaat neemt een vragenlijst (zie bijlage) af direct na afhandeling van de klacht. Eén keer per jaar onderzoekt het klachtensecretariaat of de maatregelen van de directeur n.a.v. het advies van de klachtencommissie uitgevoerd zijn.

#### Bijlage 1: Organisatie van de klachtencommissie

De klachtencommissie telt drie onafhankelijke externe leden waaronder een voorzitter.

De klachtencommissie functioneert volgens dit reglement.

De klachtencommissie wordt ondersteund door het klachtensecretariaat van Spirit dat ook de registratie van klachten en de afhandeling bijhoudt.

De (vervangende) leden van de klachtencommissie worden door de bestuurder benoemd.

De zittingsduur is voor 3 jaar. Herbenoeming is mogelijk voor 2 perioden van 3 jaar, maximaal dus 3 keer 3 jaar. Met dien verstande dat de maximum leeftijd 70 jaar is.

De klachtencommissie houdt zich bezig met een onafhankelijke beoordeling van klachten van klagers die tot haar worden gericht via het klachtensecretariaat.

De klachtencommissie werkt volgens het principe van hoor en wederhoor.

De leden van de klachtencommissie zijn gebonden aan vertrouwelijkheid tijdens en na de behandeling van klachten.

Een lid van de klachtencommissie dat betrokken is bij de klacht, kan niet aan de behandeling deelnemen. Dit lid wordt vervangen.

Een lid van de klachtencommissie kan om verschoning van deelname vragen en wordt dan vervangen.



met je eigen wortels  
groeit je het mooist

De klachtencommissie maakt jaarlijks een verslag van de ingediende klachten en de afhandeling daarvan ten behoeve van het instellingsjaarverslag. In het instellingsjaarverslag worden de behandelde klachten en hun afhandeling anoniem vermeld.

Eén keer per jaar vindt een evaluatiegesprek plaats tussen de klachtencommissie en de bestuurder.

Aftreden van een lid van de klachtencommissie gebeurt door

Opzeggen door het lid;

Bereiken van de maximale zittingsduur;

Bereiken van de leeftijd van 70 jaar;

Overlijden.

Bijlage 2: Formulier om een klacht in te dienen bij Stichting JIM

Dit formulier kan ook gebruikt worden om een mondelinge klacht vast te leggen. In plaats van dit formulier kan er ook een brief geschreven worden.

De klacht kan per post of per e-mail gestuurd worden aan:

Klachtensecretariaat, Postbus 75450; 1070 AL Amsterdam

E-mail: [klachtensecretariaat@spirit.nl](mailto:klachtensecretariaat@spirit.nl)

Plaats en datum:

Persoonlijke gegevens van de klager:

Naam:

Adres:

Postcode en woonplaats

Telefoon (vast, mobiel of beide):

Mailadres:

Wie is de beklagde?

Naam:

Beschrijving van de klacht:

Bijlage 3: Tevredenheid klant over klachtafhandeling



met je eigen wortels  
groeit je het mooist

1. In hoeverre ben je tevreden over het resultaat van de bemiddeling c.q. uitspraak van de klachtencommissie?
  
2. Ben je tevreden over de manier waarop je te woord gestaan bent tijdens de procedure?
  
3. Ben je tevreden over de informatie tijdens de procedure?
  
4. Ben je tevreden over de tijdsduur van de procedure?
  
5. Rapportcijfer (1 t/m 10):
  
6. Suggesties:



met je eigen wortels  
groeï je het mooïst