

17.0005121

## Klachtenregeling Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek (AMHK Gooi en Vechtstreek)

---

### Artikel 1 Toepassingsbereik

Deze klachtenregeling heeft betrekking op de behandeling van klachten over:

- a. de uitvoering van taken zoals genoemd in hoofdstuk 4 Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015;
- b. de uitvoering van jeugdhulp in situaties waar onmiddellijke uitvoering van taken is geboden (artikel 2.6, eerste lid aanhef en onder b Jeugdwet).

### Artikel 2 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

Veilig Thuis:	Het Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling regio Gooi en Vechtstreek met als eerste aanspreekpunt de manager RVE Maatschappelijke Dienstverlening.
De Regio:	Het rechtspersoonlijkheid bezittend openbaar lichaam 'Regio Gooi en Vechtstreek'.
Dagelijks bestuur:	Het dagelijks bestuur van Regio Gooi en Vechtstreek.
Klachtencommissie:	De klachtencommissie als bedoeld in artikel 4.2.7. van de WMO 2015, i.c. de externe klachtencommissie van de GGD Amsterdam.
WMO 2015:	De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
Medewerker:	Een ieder die krachtens ambtelijke aanstelling of arbeidsovereenkomst werkzaam is bij de Regio in het kader van de uitvoering van de taken van Veilig Thuis alsmede gedetacheerden, stagiaires, vrijwilligers, uitzendkrachten en andere personen die onder de taakstelling van Veilig Thuis werkzaamheden verrichten.
Klacht:	Uiting van ongenoegen over gedraging(en) van Veilig Thuis of van zijn medewerkers.
Klager:	Degene die een klacht indient.
Bemiddeling	Methode om in goed overleg de klacht op te lossen.
Klachtenfunctionaris:	De door het Dagelijks Bestuur aangewezen functionaris belast met de registratie, de behandeling en de advisering over klachten.

## **Eerste fase klachtafhandeling**

### **Artikel 3      Indienen klacht.**

1. Deze klachtenregeling wordt actief onder de aandacht gebracht van betrokken personen.
2. Een klacht kan mondeling, schriftelijk, per mail en via de website van Veilig Thuis bij Veilig Thuis worden ingediend of direct bij de klachtencommissie.
3. Een klacht kan worden ingediend:
  - a. door of namens de persoon op wie de gedraging betrekking had;
  - b. door een nabestaande, indien de onder a bedoelde persoon is overleden.

### **Artikel 4      Mondelinge klachten**

1. Mondelinge klachten kunnen zowel telefonisch worden ingediend als tijdens een bezoek aan Veilig Thuis.
2. Indien een klacht bij een medewerker naar voren wordt gebracht, tracht deze direct aan de klacht tegemoet te komen.
3. Indien er naar het oordeel van klager geen oplossing is verkregen, stelt de medewerker die de klacht heeft opgenomen klager in de gelegenheid zijn klacht schriftelijk in te dienen. Daartoe wordt op verzoek een klachtenformulier verstrekt. De medewerker informeert de klachtenfunctionaris daarover.
4. Mondelinge klachten, die zijn afgedaan, worden geregistreerd.

### **Artikel 5      Klachten die schriftelijk, per mail dan wel via de website worden ingediend**

1. Een klacht die schriftelijk, per mail dan wel via de website wordt ingediend moet ten minste de volgende gegevens bevatten:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waarover geklaagd wordt;
2. De ontvangst van een klacht die schriftelijk, per mail dan wel via de website is ingediend wordt binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd. Bij de ontvangstbevestiging wordt informatie verstrekt over de wijze waarop de klacht verder wordt behandeld.
3. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie van de schriftelijk, per mail dan wel via de website ingediende klachten.

### **Artikel 6      Ontvankelijkheid van de klacht**

1. Een klaagschrift behoeft niet behandeld te worden indien deze betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is behandeld;
  - b. die langer dan een jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt kan en kon worden;
  - d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
  - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechtelijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
  - f. zolang ter zake een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Bij het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

### **Artikel 7 Klachtenfunctionaris**

1. Het dagelijks bestuur wijst een klachtenfunctionaris aan voor Veilig Thuis.
2. De klachtenfunctionaris is belast met:
  - a. de registratie, de behandeling en de advisering over klachten;
  - b. de opvang van en bemiddeling bij klachten, zoals nader uitgewerkt in artikel 8 van deze regeling.
3. Indien de klager dit wenst verwijst de klachtenfunctionaris een klacht door naar de klachtencommissie en ondersteunt de klachtenfunctionaris de klager bij het indienen van de klacht.
4. Indien de klacht betrekking heeft op de klachtenfunctionaris wordt de klacht behandeld door de plaatsvervangende klachtenfunctionaris.

### **Artikel 8 Bemiddeling**

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager.
2. De klachtenfunctionaris informeert degene over wie de klacht gaat en zijn leidinggevende over de inhoud van de klacht en draagt zorg dat dezen over de verdere behandeling van de klacht geïnformeerd blijven.
3. De bemiddeling vindt plaats binnen twee weken nadat het contact tussen de klachtenfunctionaris en de klager daadwerkelijk is gelegd, tenzij:
  - a. de klager afstand heeft gedaan van de bemiddelingsmogelijkheid;
  - b. de klacht niet ontvankelijk is.
4. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie de klacht gaat schriftelijk op de hoogte van de resultaten van de bemiddeling waarin tenminste staat vermeld:
  - a. datum klacht;
  - b. aard van de klacht;
  - c. bevinden van de bemiddeling;
  - d. wijze van afhandeling.
5. Indien de klacht betrekking heeft op de klachtenfunctionaris, wordt de klacht behandeld door de plaatsvervangende klachtenfunctionaris.
6. Indien de klager na de bemiddeling te kennen geeft niet tevreden te zijn over de afhandeling van de klacht, stelt de klachtenfunctionaris de klager in kennis van de verdere procedure.

### **Tweede fase klachtafhandeling**

#### **Artikel 9 De externe klachtencommissie**

1. De klachten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij Veilig Thuis.
2. Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
3. De klachtencommissie (GGD) Amsterdam is aangewezen als externe klachtencommissie.

#### **Artikel 10 Vergaderingen van de klachtencommissie**

1. De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de vergadering van de klachtencommissie.
2. De secretaris van de klachtencommissie woont de vergaderingen bij.

#### **Artikel 11 Niet deelnemen aan de behandeling**

De leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding is.

## **Artikel 12      Openbaarheid van de vergadering**

De vergadering van de klachtencommissie is niet openbaar.

## **Artikel 13      Inlichtingen en geheimhouding**

1. In verband met de behandeling van de klacht is de klachtencommissie bevoegd rechtstreeks alle inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen dan wel bescheiden op te vragen of in te zien, voor zover dat geschiedt met gerichte toestemming van de klager en m.u.v. gegevens die betrekking hebben op derden.
2. De klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid of voorzitter van de klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden, tenzij uit hun taak bij de uitvoering van de wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## **Artikel 14      Behandeling van de klacht door de externe klachtencommissie**

1. De klachtencommissie stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid schriftelijk dan wel mondeling en al dan niet in elkaars aanwezigheid – een en ander ter beoordeling van de klachtencommissie – hun standpunt toe te lichten.
2. De klachtencommissie kan, indien dit ter beoordeling van de klacht noodzakelijk wordt geacht, ook anderen in de gelegenheid stellen van een klacht kennis te nemen en daarover mondeling of schriftelijk verklaringen af te leggen.
3. Van een mondelinge toelichting wordt een verslag gemaakt.
4. De klager en degene over wie wordt geklaagd kunnen zich ter behartiging van hun belangen laten bijstaan door een gemachtigde.
5. De klachtencommissie verricht haar werkzaamheden volgens een door deze commissie op te stellen reglement met inachtneming – voor zover nodig – van het bepaalde in deze regeling.

## **Artikel 15      Termijn en wijze van afhandeling**

1. De klachtencommissie behandelt de schriftelijke klacht binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De klachtencommissie stelt binnen de in lid 1 vermelde termijn de klager, degene over wie is geklaagd en Veilig Thuis schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
3. De afhandeling van een klacht kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd.
4. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en Veilig Thuis.
5. Het dagelijks bestuur deelt de klager, degene over wie is geklaagd en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het in het tweede lid bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin genoemde termijn, doet het dagelijks bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het dagelijks bestuur zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.
6. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of een college, aangewezen om klachten te behandelen, wordt daarvan bij de mededeling als bedoeld in het vorige lid melding gemaakt.
7. De klachtencommissie draagt zorg voor registratie van de door haar ontvangen en behandelde klachten ten behoeve van de verslaglegging als bedoeld in artikel 12 van deze regeling.

## **Artikel 16      Ernstige situatie**

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie Veilig Thuis en het dagelijks bestuur daarvan in kennis. Indien de

klachtencommissie niet is gebleken dat Veilig Thuis ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge artikel 4.3.1 van de WMO 2015 met het toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

#### **Artikel 17      Verslaglegging**

1. Het dagelijks bestuur stelt jaarlijks een verslag vast over de naleving van de WMO 2015 en de Jeugdwet met betrekking tot regels over het klachtrecht.
2. In het in het eerste lid bedoelde verslag wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:
  - a. een beknopte beschrijving van deze klachtenregeling;
  - b. welk gevolg hij heeft gegeven aan klachten en meldingen over de kwaliteit van de uitvoering van de taken;
  - c. de wijze waarop de klachtenregeling onder de aandacht is gebracht van de betrokken personen;
  - d. de samenstelling van de klachtencommissie, bedoeld in artikel 9 lid 1 van deze regeling;
  - e. in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen, bedoeld in artikel 4.2.7, tweede lid van de WMO 2015;
  - f. het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
  - g. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
  - h. de aard van de maatregelen, bedoeld in artikel 10 lid 5 van deze regeling.

#### **Artikel 18      Openbaarmaking**

1. Het Dagelijks bestuur maakt binnen tien dagen na vaststelling van het verslag, bedoeld in artikel 17 eerste lid, maar uiterlijk voor 1 juni van het jaar volgend op het jaar waarop het verslag ziet, de volgende zaken openbaar:
  - a. het verslag;
  - b. deze klachtenregeling.
2. De openbaarmaking geschiedt op een door het dagelijks bestuur te bepalen wijze. Veilig Thuis verstrekt personen ten behoeve van wie hij zijn taken uitvoert, op hun verzoek een afschrift.
3. Van de openbaarmaking wordt mededeling gedaan op de bij Veilig Thuis voor het doen van mededelingen aan personen ten behoeve van wie hij zijn taken uitvoert, gebruikelijke wijze.
4. Het Dagelijks bestuur zendt het verslag voor 1 juni van het jaar van vaststelling aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en de Minister van Veiligheid en Justitie en aan de ingevolge artikel 4.3.1 van de WMO 2015 met het toezicht belaste ambtenaar, alsmede aan organisaties die in de regio in algemene zin de belangen behartigen van personen ten behoeve van wie Veilig Thuis zijn taken uitvoert.

#### **Artikel 19      Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking.

#### **Artikel 20      Citeertitel**

Deze regeling wordt aangehaald als 'Klachtenregeling Veilig thuis Gooi en Vechtstreek'.

Aldus vastgesteld tijdens de vergadering van het dagelijks bestuur van Regio Gooi en Vechtstreek gehouden op 6 juli 2017

secretaris,  
J.J. Bakker

vicevoorzitter,  
A.Ph. Hertog

# Toelichting

## Algemeen

Hoofdstuk 4 Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 en par. 4.2.a. van de Jeugdwet schrijven onder meer voor dat Veilig Thuis een regeling treft voor de behandeling van klachten over gedragingen van Veilig Thuis en van zijn medewerkers. Ook de eisen waaraan de klachtenregeling moet voldoen staan hierin (artikel 4.2.7. WMO 2015 en de artikelen 4.2.1. t/m 4.2.3 van de Jeugdwet).

De klachtenregeling voorziet in de vereiste formele klachtafhandeling via de externe klachtencommissie. Daaraan voorafgaand is ruimte voor bemiddeling door of via een daartoe aangewezen klachtenfunctionaris.

## Per artikel

### Artikelen 3,4 en 5

Een klacht kan mondeling, schriftelijk per mail en via de website van Veilig Thuis worden ingediend. Een mondeling ingediende klacht leidt als regel tot een mondelinge behandeling. Niet iedere negatieve opmerking dient beschouwd te worden als een klacht. Wel dienen medewerkers negatieve opmerkingen serieus te nemen en bij twijfel door te vragen of de opmerking bedoeld is als klacht en zo nodig er op te wijzen dat betrokkene een formele klacht kan indienen.

Ook mondelinge klachten die zijn afgedaan moeten worden geregistreerd. Afdoening kan inhouden dat de klacht in goed overleg is opgelost dan wel dat klager – ook al is hij niet tevreden – geen aanleiding ziet om zijn mondelinge klacht om te zetten in een schriftelijke.

### Artikel 7 Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris vervult een belangrijke rol in het proces van klachtafhandeling.

Aan hem de taak om:

- duidelijkheid te verkrijgen over de inhoud van de klacht;
- het geven van informatie naar aanleiding van de inhoud van de klacht en zo mogelijk oplossen van de klacht;
- indien betrokkene hiermee instemt, door bemiddeling trachten tot een oplossing van de klacht te komen;
- het doorverwijzen van klachten naar de klachtencommissie indien klager dit wenst en – indien klager dit wenst – behulpzaam zijn bij het indienen van de klacht.
- registreren van klachten.

### Artikel 8 Bemiddeling

Klagers krijgen hiermee de mogelijkheid om samen met de klachtenfunctionaris de klacht op te lossen.

De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen initiatieven om met de klager in contact te komen. Is het contact eenmaal gelegd dan start binnen twee weken daaraan volgende bemiddeling.