

## Klachtenregeling Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek

Het dagelijks bestuur van de Regio Gooi en Vechtstreek,

Gelezen het voorstel van het CMT van de Regio Gooi en Vechtstreek van 23 februari 2021 met kenmerk 20.0007543,

Gelet op het bepaalde in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, Hoofdstuk 4 van de Wet maatschappelijke ondersteuning en artikel 2.6 eerste lid aanhef en onder b van de Jeugdwet,

### Besluit:

Vast te stellen de *Klachtenregeling Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek*

## I ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- **Beklaagde:** degene (een medewerker/Veilig Thuis) over wie geklaagd wordt;
- **Bemiddeling:** methode om in goed overleg de klacht op te lossen;
- **Dagelijks bestuur:** het dagelijks bestuur van de Regio Gooi en Vechtstreek;
- **Gedraging:** ieder handelen of nalaten;
- **Klacht:** uiting van ongenoegen door een natuurlijk of rechtspersoon over een gedraging van Veilig Thuis of van een medewerker van Veilig Thuis;
- **Klachtencommissie:** de externe klachtencommissie ingesteld conform artikel 4.2.7. van de Wet maatschappelijke ondersteuning, nl. de Klachtencommissie van de GGD Amsterdam;
- **Klachtenfunctionaris:** de door het dagelijks bestuur aangewezen functionaris die belast is met de registratie, de behandeling en de advisering over klachten;
- **Klager:** de natuurlijke of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- **Medewerker:** een ieder die via een arbeidsovereenkomst werkzaam is bij de Regio in het kader van de uitvoering van taken van Veilig Thuis, alsmede stagiaires, vrijwilligers, uitzendkrachten en andere personen die in opdracht van de Regio werkzaamheden verrichten;
- **Regio:** het rechtspersoonlijkheid bezittend openbaar lichaam Regio Gooi en Vechtstreek;
- **Beklaagde:** degene (een medewerker/Veilig Thuis) over wie geklaagd wordt;
- **Bemiddeling:** methode om in goed overleg de klacht op te lossen;
- **Dagelijks bestuur:** het dagelijks bestuur van de Regio Gooi en Vechtstreek;
- **Gedraging:** ieder handelen of nalaten;
- **Klacht:** uiting van ongenoegen door een natuurlijk of rechtspersoon over een gedraging van Veilig Thuis of van een medewerker van Veilig Thuis;
- **Klachtencommissie:** de externe klachtencommissie ingesteld conform artikel 4.2.7. van de Wet maatschappelijke ondersteuning, nl. de Klachtencommissie van de GGD Amsterdam;
- **Klachtenfunctionaris:** de door het dagelijks bestuur aangewezen functionaris die belast is met de registratie, de behandeling en de advisering over klachten;
- **Klager:** de natuurlijke of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- **Medewerker:** een ieder die via een arbeidsovereenkomst werkzaam is bij de Regio in het kader van de uitvoering van taken van Veilig Thuis, alsmede stagiaires, vrijwilligers, uitzendkrachten en andere personen die in opdracht van de Regio werkzaamheden verrichten;
- **Regio:** het rechtspersoonlijkheid bezittend openbaar lichaam Regio Gooi en Vechtstreek;
- **Veilig Tuis:** het Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling Regio Gooi en Vechtstreek met als eerste aanspreekpunt de manager RVE Maatschappelijke Dienstverlening;
- **Wet:** Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015).

### Artikel 2 Toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op de afhandeling van klachten over gedragingen van Veilig Thuis en medewerkers van Veilig Thuis in het kader van de uitvoering van taken zoals genoemd in Hoofdstuk 4 Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling van de wet en in het kader van de uitvoering van jeugdhulp in situaties waar onmiddellijke uitvoering van taken is geboden (zie artikel 2.6 eerste lid aanhef en onder b Jeugdwet).
2. Voor klachten over zorgverlening door zorgverleners in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg is deze klachtenregeling niet van toepassing.

3. Voor klachten over gedragingen van (leden van) organen en medewerkers van de Regio is deze klachtenregeling niet van toepassing.
4. Voor klachten over gedragingen van (leden van) organen en medewerkers van de Vervoer BV in het kader van de uitvoering van het doelgroepenvervoer is deze klachtenregeling niet van toepassing.
5. Deze klachtenregeling wordt actief onder de aandacht gebracht van betrokken personen: de jeugdigen en de (pleeg)ouders.

### **Artikel 3 Wijze van indiening**

1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij Veilig Thuis.
2. Een klacht kan worden ingediend:
  - a. door of namens de persoon op wie de gedraging betrekking had of
  - 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 de klacht direct op te lossen.
3. Indien er naar het oordeel van klager geen oplossing is verkregen, stelt de medewerker die de klacht in behandeling heeft genomen, klager in de gelegenheid zijn klacht schriftelijk in te dienen. Daartoe wordt op verzoek een klachtenformulier verstrekt. De medewerker informeert de klachtenfunctionaris daarover.
4. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie van mondelinge klachten.

### **Artikel 5 Schriftelijke klachten**

1. Onder schriftelijke klacht wordt verstaan een klacht die via een klachtenformulier, per mail, per brief of via de website van Veilig Thuis wordt ingediend.
2. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat ten minste de volgende gegevens:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waarover geklaagd wordt.
3. De ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht wordt schriftelijk bevestigd. Bij de ontvangstbevestiging wordt informatie verstrekt over de wijze waarop de klacht verder wordt behandeld.
4. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie van schriftelijke klachten.

### **Artikel 6 Aanwijzing van de klachtenfunctionarissen en plaatsvervangers**

1. Het dagelijks bestuur stelt één of meer klachtenfunctionarissen Veilig Thuis aan. De klachtenfunctionarissen zijn onderling aangewezen als plaatsvervanger.
2. De klachtenfunctionaris is belast met:
  - a. de registratie, de behandeling en de advisering aan het bestuur over klachten.
  - b. de bemiddeling bij klachten, zoals nader uitgewerkt in artikel 9 van de regeling.
3. De klachtenfunctionaris ondersteunt -indien gewenst- de klager bij het indienen van de klacht bij de klachtencommissie.
4. Indien de klacht betrekking heeft op de klachtenfunctionaris, wordt de klacht behandeld door een plaatsvervangende klachtenfunctionaris.

## **II INTERNE BEHANDELING**

### **Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. Indien een schriftelijke klacht niet voldoet aan de vereisten zoals gesteld in artikel 5 tweede lid van de regeling, krijgt klager de gelegenheid het verzuim te herstellen conform artikel 6:6 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).
2. Indien de klager niet binnen de hem gestelde termijn het verzuim herstelt, is de klachtenfunctionaris bevoegd de klacht niet-ontvankelijk te verklaren en wordt de klager hiervan door de klachtenfunctionaris uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht op de hoogte gebracht.

### **Artikel 8 Niet behandelen van de klacht**

1. Een klacht hoeft niet behandeld te worden volgens artikel 9:8 van de Awb, indien deze betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van artikel 9:4 en volgende van de Awb is behandeld;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen 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. Het is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de klacht kennelijk onvoldoende is.
3. Bij het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld waarbij artikel 9:12 tweede lid van de Awb van overeenkomstige toepassing is.

### **Artikel 9 Bemiddeling**

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en bespreekt de procedure van klachtafhandeling, de mogelijkheid tot bemiddelen en het recht van klager te worden gehoord door de externe klachtcommissie.
2. De bemiddeling vindt plaats binnen twee weken nadat de klachtenfunctionaris contact heeft opgenomen met de klager, tenzij:
  - a. de klager afstand heeft genomen van de bemiddelingspoging;
  - b. de klager niet binnen een redelijke termijn verklaart gebruik te maken van de bemiddelingspoging;
  - c. de klacht niet-ontvankelijk is;
  - d. de klacht niet in behandeling wordt genomen.
3. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de beklagde schriftelijk op de hoogte van de resultaten van de bemiddeling waarin ten minste staan vermeld:
  - a. datum klacht;
  - b. aard van de klacht;
  - c. bevindingen van de bemiddeling;
  - d. wijze van afhandeling.
4. Indien er overeenstemming is bereikt tussen de klachtenfunctionaris en de klager over de afhandeling van de klacht, doet de klachtenfunctionaris de klacht zelf af.
5. Indien de klager na de bemiddeling aangeeft niet tevreden te zijn over de afhandeling van de klacht, stelt de klachtenfunctionaris de klager in kennis van de verdere procedure.

## **III EXTERNE BEHANDELING**

### **Artikel 10 De klachtencommissie**

1. Een klacht over een gedraging van Veilig Thuis of van een medewerker van Veilig Thuis kan bij de klachtencommissie worden ingediend.
2. De klachtencommissie (GGD) Amsterdam is als externe klachtencommissie voor de klachtbehandeling aangewezen en bestaat uit ten minste drie leden.
3. De leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding is en niet kan worden deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
4. De klachtencommissie stelt een reglement op volgens welke zij haar werkzaamheden verricht.
5. De vergadering van de klachtencommissie is niet openbaar.

### **Artikel 11 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 met uitzondering van 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 12 Behandeling van de klacht**

1. De klachtencommissie stelt de klager en de beklagde in de gelegenheid schriftelijk of mondeling al dan niet in elkaars aanwezigheid - een en ander ter beoordeling van de klachtencommissie - hun standpunt toe te lichten. Van de mondelinge toelichting maakt de klachtencommissie een verslag.
2. De klager en de beklagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht door een gemachtigde laten bijstaan.
3. De klachtencommissie behandelt de schriftelijke klacht binnen tien weken na ontvangst van de klacht. Binnen deze termijn stelt zij de klager, de beklagde 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.
4. De afhandeling van een klacht kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, de beklagde en Veilig Thuis.
5. De klachtencommissie draagt zorg voor registratie van de door haar ontvangen en behandelde klachten ten behoeve van de verslaglegging als bedoeld in artikel 15 van deze klachtenregeling.

#### **Artikel 13 Reactie dagelijks bestuur op oordeel klachtencommissie**

1. Het dagelijks bestuur deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal treffen en, zo ja, welke.
2. Bij afwijking van de in het eerste lid genoemde termijn kan het dagelijks bestuur zijn reactie met ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk en met redenen omkleed mededeling gedaan aan de klager en de klachtencommissie.

#### **Artikel 14 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 wet 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.

### **IV SLOTBEPALINGEN**

#### **Artikel 15 Verslaglegging**

1. Het dagelijks bestuur stelt jaarlijks een verslag vast over de naleving van de wet met betrekking tot regels over het klachtrecht.
2. In het in het eerste lid bedoelde verslag wordt in ieder geval ingegaan op de volgende onderwerpen:
  - a. een beknopte beschrijving van de 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 10 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 wet;
  - f. het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
  - g. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie, als bedoeld in artikel 15 vijfde lid;
  - h. de aard van de maatregelen, bedoeld in artikel 12 eerste lid van deze klachtenregeling.

### **Artikel 16 Openbaarmaking**

1. Het dagelijks bestuur maakt binnen tien dagen na vaststelling van het verslag, bedoeld in artikel 15 eerste lid, maar uiterlijk vóór 15 juli 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 vóór 15 juli 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 Wet 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 17 Inwerkingtreding en citeertitel**

1. Deze klachtenregeling wordt aangehaald als 'Klachtenregeling Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek'.
2. Deze klachtenregeling treedt in werking op de eerste dag na die van de bekendmaking in het Blad gemeenschappelijke regeling. Per die datum vervalt de Klachtenregeling Regio Gooi en Vechtstreek zoals deze op 6 juli 2017 is vastgesteld.

Aldus besloten in de openbare vergadering van het dagelijks bestuur van 11 maart 2021.

*J.J. Bakker*  
secretaris  
*P.I. Broertjes*  
voorzitter

## TOELICHTING KLACHTENREGELING VEILIG THUIS GOOI EN VECHTSTREEK

### **Algemeen**

Hoofdstuk 4 Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kinder mishandeling van de wet en paragraaf 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 van de wet 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.

### **Toelichting per artikel**

#### **Artikelen 3,4 en 5 Indienen klacht, mondelinge en schriftelijke klachten**

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 6 Aanwijzing klachtenfunctionarissen en plaatsvervangers**

De klachtenfunctionaris vervult een belangrijke rol in het proces van klachtafhandeling. Aan hem/haar 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 9 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 de daarop volgende bemiddeling.