

# KLACHTENREGELING



## **INHOUDSOPGAVE**

### **INLEIDING**

#### **ALGEMENE BEPALINGEN**

Artikel 1: Begrippen

#### **DE KLACHTENPROCEDURE**

Artikel 2: Waarover kan worden geklaagd

Artikel 3: Wie kan een klacht indienen

#### **HET INDIENEN VAN EEN KLACHT**

Artikel 4: Vereisten aan klacht

Artikel 5: Termijn waarbinnen geklaagd moet worden

#### **INTERNE BEHANDELING VAN DE KLACHT**

Artikel 6: Interne klachtafhandeling

#### **BEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE**

Artikel 7: Ontvankelijk, niet-ontvankelijk, onbevoegd of kennelijk ongegrond

Artikel 8: Verweerschrift/schriftelijke toelichting (klacht ontvankelijk)

Artikel 9: Documenten voor klachtbehandeling

Artikel 10: Klachtgesprek

Artikel 11: Wraking en verschoning

Artikel 12: Minderjarige klager

#### **ORDEEL VAN DE KLACHTENCOMMISSIE**

Artikel 13: Termijn oordeel klachtencommissie

Artikel 14: Oordeel van de klachtencommissie

Artikel 15: Ernstig structureel falen van VTH

#### **REACTIE VAN VEILIG THUIS HAAGLANDEN**

Artikel 16: Reactie op oordeel

Artikel 17: Termijn voor de reactie

Artikel 18: Geen beroep tegen oordeel/rechtsmiddel

#### **BEPALINGEN OVER DE KLACHTENCOMMISSIE**

Artikel 19: Klachtencommissie met onafhankelijke leden

Artikel 20: Termijn lidmaatschap

Artikel 21: Einde lidmaatschap

Artikel 22: Geheimhoudingsplicht

Artikel 23: Vacatiegelden en reiskostenvergoeding

#### **KLACHTENDOSSIER EN REGISTER**

Artikel 24: Klachtregister

Artikel 25: Klachtdossier

#### **JAARVERSLAG**

Artikel 26: Openbaar jaarverslag

#### **KLACHTENREGELING EN HUISHOUELIJK REGLEMENT**

Artikel 27: Vaststellen en wijzigen klachtenregeling

Artikel 28: Bekendmaking klachtenregeling

Artikel 29: Huishoudelijk reglement klachtencommissie

#### **SLOTBEPALING**

## INLEIDING

Veilig Thuis Haaglanden (VTH) is een advies- en meldpunt voor iedereen die te maken heeft met een onveilige situatie, bijvoorbeeld vanwege huiselijk geweld, kindermishandeling, een complexe scheiding, eerge relateerd geweld en huwelijksdwang, meisjesbesnijdenis of ouderenmishandeling.

VTH en haar medewerkers gaan graag met u de samenwerking aan om onveilige situaties aan te pakken. Dit doen we door de onveilige situatie zo goed mogelijk te begrijpen en de situatie samen met alle betrokkenen te veranderen. Het kan echter voorkomen dat u vindt dat er niet goed wordt omgegaan met afspraken of beslissingen. U kunt hierover een klacht indienen.

U kunt een klacht indienen indien u niet tevreden bent over de handelswijze van VTH of een van haar medewerkers. Daarbij kan het, onder andere, gaan over de manier waarop de medewerker met u omgaat, beslissingen die worden genomen, informatie die u (niet) krijgt, of de wijze waarop u behandeld wordt.

De klacht kan worden ingediend door of namens de persoon op wie de gedraging betrekking had of door een nabestaande, indien de persoon is overleden. De klacht moet gaan over iets wat minder dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden of minder dan een jaar geleden bij u bekend is geworden.

### *Hoe werkt het?*

1. Eerst vragen wij u of u in gesprek wilt gaan met de medewerker van VTH waarover u een klacht wilt indienen, als u dat nog niet hebt gedaan. In een gesprek met deze medewerker kan gekeken worden of u samen het vertrouwen in elkaar kunt herstellen. U kunt de medewerker na zo'n gesprek vragen om de gemaakte afspraken op papier te zetten. Dit gesprek is geen verplichting, maar een mogelijkheid die VTH aanbiedt omdat uit ervaring blijkt dat dergelijke gesprekken 'de kou uit de lucht kan halen'.

2. Komt u er samen niet uit? Neemt u dan contact op met de klachtenfunctionaris van Veilig Thuis. U kunt dan samen met de klachtenfunctionaris bespreken of alsnog het vertrouwen tussen u en VTH en de medewerker kan worden hersteld. De klachtenfunctionaris kan tussen u en de medewerker bemiddelen. Van de afspraken die in dit gesprek gemaakt worden, ontvangt u binnen 14 dagen een schriftelijke bevestiging. Ook dit gesprek is geen verplichting. U kunt altijd de stappen 1 en 2 overslaan en zich direct richten tot de onafhankelijke klachtencommissie.

3. Indien u er in het gesprek met de klachtenfunctionaris en de medewerker ook niet uit komt, dan kunt u de klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. U komt bij deze commissie terecht door schriftelijk te reageren op de afhandeling van uw klacht. Dit kan alleen per e-mail via [klachtencommissie@veiligthuis Haaglanden.nl](mailto:klachtencommissie@veiligthuis Haaglanden.nl). U geeft dan aan op welke punten u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht en welke oplossing u voor ogen heeft. De klachtencommissie zal eerst beoordelen of zij de klacht in behandeling kan nemen. Als dat het geval is, kunt u uitgenodigd worden voor een klachtgesprek waarvoor u en VTH worden uitgenodigd. U ontvangt het oordeel - klacht is gegrond of niet gegrond of de klachtencommissie onthoudt zich van een oordeel - van de klachtencommissie op papier. De directeur-bestuurder van VTH stuurt u vervolgens een reactie op dit oordeel met een afschrift daarvan aan de klachtencommissie.

Mocht u niet tevreden zijn met de reactie op dit oordeel, dan heeft u het recht om een Ombudsman te vragen een onderzoek in te stellen. De Ombudsman is daartoe niet verplicht. U kunt contact opnemen met de Nationale Ombudsman via het gratis telefoonnummer 0800-335 55 55 of via de website: [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl). Indien u als jongere of als ouder/voogd niet tevreden bent over de reactie op het oordeel van de klachtencommissie en u woonachtig bent in de gemeenten

Den Haag of Leidschendam-Voorburg kunt u contact opnemen met de Jeugdbudsmans Den Haag via het telefoonnummer 070-752 8200 of via de website [www.jeugdbudsmansdenhaag.nl](http://www.jeugdbudsmansdenhaag.nl).

## ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1. BEGRIPPEN

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. *VTH*: de Stichting Veilig Thuis Haaglanden, gevestigd te Westeinde 128, 2512 HE Den Haag, vertegenwoordigd door de directeur-bestuurder of alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers, die in gedelegeerde bevoegdheid namens de directeur-bestuurder handelen.
2. *Directeur-bestuurder*: heeft de dagelijkse leiding van de onder 1. genoemde stichting en is verantwoordelijk voor het beleid.
3. *Klager*: degene die een klacht indient omtrent een gedraging van VTH of van een van de voor VTH werkzame personen (zie artikel 3.1 van deze regeling).
4. *Beklaagde(n)*: VTH of voor haar werkzame personen.
5. *Partij*: de in de leden 1.3 en 1.4 genoemde klager en beklagde(n).
6. *Medewerker*: persoon in dienst bij VTH of via derden, bijvoorbeeld via een uitzendbureau ingezet t.b.v. werkzaamheden VTH.
7. *Klachtenfunctionaris*: de klachtenfunctionaris is een medewerker van VTH en neemt de klacht in behandeling. De klachtenfunctionaris houdt u op de hoogte van de klachtenprocedure.
8. *Gemachtigde*: een rechtsgeleerde, een medewerker van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) of een familielid.
9. *Vertrouwenspersoon*: degene die ten behoeve van klager ter ondersteuning bij het klachtgesprek aanwezig is.
10. *Klachtencommissie*: de door VTH ingestelde onafhankelijke klachtencommissie voor de behandeling van klachten als bedoeld in artikel 4.2.7 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
11. *Secretariaat*: het secretariaat van de klachtencommissie, te bereiken via [klachtencommissie@veiligthuis Haaglanden.nl](mailto:klachtencommissie@veiligthuis Haaglanden.nl).
12. *Regio Haaglanden*: het werkterrein van VTH, te weten de gemeenten Den Haag, Delft, Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Zoetermeer, Wassenaar, Westland, Midden-Delfland en Pijnacker-Nootdorp.
13. *Oordeel klachtencommissie*: het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de ingediende klacht(en).
14. *Reactie op het oordeel*: de reactie van de directeur-bestuurder op het oordeel van de klachtencommissie.

15. *Wettelijke grondslag*: de klachtenregeling heeft betrekking op de behandeling van klachten in overeenstemming met hoofdstuk 4 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015).

## **DE KLACHTENPROCEDURE**

### **ARTIKEL 2. WAAROVER KAN WORDEN GEKLAAGD**

1. Een klacht is het uiten van onvrede over een gedraging of handelswijze van een persoon die werkt of heeft gewerkt voor of onder verantwoordelijkheid van VTH.
2. Er kan worden geklaagd over een 'gedraging'. Daaronder valt het handelen van een persoon, maar ook het nalaten om iets te doen. Het nemen van een besluit door VTH valt ook onder 'gedraging'. Het moet dan wel gaan om een besluit dat directe gevolgen heeft voor de klager.
3. Besluiten van VTH waartegen beroep bij de rechter kan worden ingesteld of besluiten die VTH als bestuursorgaan neemt, zijn uitgezonderd.
4. De klachtencommissie is niet bevoegd te oordelen over klachten betreffende het beleid van VTH.

### **ARTIKEL 3. WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN**

1. 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.
2. De klager en beklagde kunnen zich bij de behandeling laten bijstaan door een door hen zelf te kiezen gemachtigde of vertrouwenspersoon. Indien de gemachtigde geen advocaat of medewerker van het AKJ is, dient een schriftelijke, door de klager ondertekende, machtiging te worden overgelegd. Als een gemachtigde of vertrouwenspersoon bij het klachtgesprek aanwezig zal zijn, moet dit uiterlijk één week voor het klachtgesprek aan de klachtencommissie worden gemeld. In het vervolg wordt daar, waar 'de klager' wordt vermeld, daaronder tevens diens gemachtigde begrepen.
3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
4. Een klacht van een professional over medewerkers van VTH valt niet onder deze klachtenregeling. Indien de professional een klacht heeft vanuit diens directe betrokkenheid bij het gezinssysteem en de klacht rechtstreeks te maken heeft met een gedraging van een medewerker van VTH kan de directeur-bestuurder van VTH de klachtencommissie verzoeken de klacht volgens de klachtenregeling af te handelen.

## **HET INDIENEN VAN EEN KLACHT**

### **ARTIKEL 4. VEREISTEN AAN KLACHT**

1. Een klacht wordt schriftelijk per e-mail via het e-mailadres [klachtencommissie@veiligthuis Haaglanden.nl](mailto:klachtencommissie@veiligthuis Haaglanden.nl) bij het secretariaat ingediend.
2. De klacht moet zijn geschreven in de Nederlandse taal.
3. Klager geeft in de klacht in ieder geval het volgende aan: zijn of haar naam, adresgegevens, telefoonnummer en waarover wordt geklaagd.

4. De klacht wordt geacht te zijn ingediend op de dag waarop de schriftelijke klacht via het onder 1. genoemde e-mailadres is ontvangen.
5. De klager heeft altijd het recht om een ingediende klacht in te trekken. Een klacht is pas ingetrokken, wanneer dit via e-mail is bevestigd aan het secretariaat.

#### **ARTIKEL 5. TERMIJN WAARBINNEN EEN KLACHT INGEDIEND KAN WORDEN**

1. De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen een jaar nadat de beklagde gedraging heeft plaatsgevonden of klager kennis daarvan heeft gekregen, te worden ingediend.
2. Binnen uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst van de klacht krijgt de klager een ontvangstbevestiging, waarin wordt aangegeven op welke wijze de klacht wordt behandeld.
3. Indiening van een klacht schorst een bestreden beslissing niet.
4. Slechts de directeur-bestuurder kan, indien er zwaarwegende redenen zijn, anders bepalen.

#### **INTERNE BEHANDELING VAN DE KLACHT**

##### **Artikel 6. INTERNE KLACHTAFHANDELING**

De klachtenfunctionaris is aanspreekpunt voor de interne klachtafhandeling,

1. Uitgangspunt is om in een intern klachtgesprek met klager en medewerkers te proberen de problemen op te lossen. Afhankelijk van de aard van de klacht kan de klacht ook telefonisch of schriftelijk worden behandeld.
2. De klager kan zich laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon (zowel door een professionele ondersteuner als een persoon naar keuze uit het eigen netwerk). Klager dient zijn wens om zich door een vertrouwenspersoon te laten bijstaan van te voren kenbaar te maken.
3. De klager krijgt binnen 14 dagen een verslag van het gesprek toegestuurd, waarin de resultaten van het interne klachtgesprek en eventuele afspraken en evaluatiemomenten zijn opgenomen.
4. Onderaan het verslag wordt vermeld dat, in geval de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, klager de mogelijkheid heeft de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie.
5. Leidt dit gesprek niet tot een oplossing, of wil klager een dergelijk gesprek niet voeren, dan wordt de klacht door de beklagden(n) doorgezonden aan de klachtencommissie.

#### **BEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE**

##### **Artikel 7. ONTVANKELIJK, NIET-ONTVANKELIJK, ONBEVOEGD OF KENNELIJK ONGEGROND**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klacht:
  - op de juiste manier is ingediend (kijk hiervoor in artikel 4),
  - op tijd is ingediend (kijk hiervoor in artikel 5),
  - door de juiste persoon is ingediend (kijk hiervoor in artikel 3), en
  - met dezelfde feiten en omstandigheden al eerder door de klachtencommissie is behandeld.Als niet aan een van deze eisen is voldaan, dan is de klacht 'niet-ontvankelijk'. Dat betekent

dat de klacht niet in behandeling wordt genomen. Als wel aan alle eisen is voldaan, dan wordt de klacht zo spoedig mogelijk toegezonden aan de beklagde en diens werkbegeleider.

2. Als er geen intern klachtgesprek heeft plaatsgevonden, zal de klachtencommissie eerst adviseren om een intern klachtgesprek alsnog te laten plaatsvinden. De klager mag de klachtencommissie verzoeken de klacht zonder voorafgaand intern klachtgesprek direct in behandeling te nemen. Als de klachtencommissie overgaat tot behandeling van de klacht, verzoekt de klachtencommissie VTH om een nadere toelichting op de klacht (verweerschrift).
3. De klachtencommissie kan op grond van het klaagschrift (en eventuele andere door de klager verstrekte gegevens/documenten) beslissen dat de klachtencommissie onbevoegd is op grond van artikel 2 of dat de klacht kennelijk ongegrond is.
4. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
  - a. de klacht door de voorzitter van de klachtencommissie niet-ontvankelijk is verklaard;
  - b. de klachtencommissie zich onbevoegd heeft verklaard; of,
  - c. de klachtencommissie de klacht kennelijk ongegrond heeft verklaard.
5. De klachtencommissie deelt een oordeel als genoemd in artikel 7.5 schriftelijk mee aan de klager en beklagde. Daarbij geeft de klachtencommissie de redenen aan waarom zij tot deze beslissing is gekomen.
6. Bij twijfel over de ontvankelijkheid van de klager zal de klachtencommissie beslissen in het voordeel van de klager.
7. De klachtencommissie is bevoegd schriftelijke informatie op te vragen. VTH is gehouden deze informatie aan de klachtencommissie te verstrekken tenzij een bepaling uit het privacyreglement zich hiertegen verzet. Alle schriftelijke informatie waarover de klachtencommissie beschikt wordt vanwege de klachtafhandeling op het klachtgesprek zowel aan klager als beklagde in afschrift toegestuurd of overgelegd. Slechts om zwaarwegende redenen, dit ter beoordeling door de klachtencommissie, kan op verzoek van een der partijen inzage/afschrift worden geweigerd.

#### **Artikel 8. VERWEERSCHRIFT/SCHRIFTELIJKE TOELICHTING (KLACHT ONTVANKELIJK)**

Als de klachtencommissie de klacht ontvankelijk acht, verzoekt het secretariaat de beklagde om schriftelijk binnen twee weken een nadere toelichting in een verweerschrift te geven. Dit verweerschrift omvat de gedraging waarover is geklaagd en de actuele stand van zaken alsmede toezending van relevante stukken die betrekking hebben op de zaak. Hierbij wordt het gespreksverslag tussen klager en beklagde(n) met de klachtenfunctionaris, genoemd in artikel 6.4, toegevoegd. Een kopie van de reactie van de beklagde wordt door het secretariaat uiterlijk een week voor het klachtgesprek gezonden aan klager.

#### **Artikel 9. DOCUMENTEN VOOR KLACHTBEHANDELING**

1. Alle schriftelijke stukken die tijdens de procedure door partijen zijn ingebracht, worden door de klachtencommissie betrokken bij het vormen van haar oordeel over de klacht.
2. De klachtencommissie kan bij klager en beklagde verzoeken om nadere schriftelijke informatie. Dit kan alleen voor zover die informatie van belang kan zijn voor het vormen van een oordeel over de klacht en gedeeld mag worden volgens de op dit moment geldende privacywet- en regelgeving.

3. Bij het verstrekken van informatie wordt door de klachtencommissie de bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming, de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 nageleefd.

#### **ARTIKEL 10. KLACHTGESPREK**

1. De klachtencommissie besluit tot het houden van een klachtgesprek en het afdoen van de klacht op mondelinge wijze of besluit tot het schriftelijk afdoen van een klacht bij eenvoudige klachten, zulks ter beoordeling van de klachtencommissie, en brengt hiervan klager en beklaagde met redenen omkleed op de hoogte.
2. Indien de klachtencommissie besluit tot het houden van een klachtgesprek worden zowel de klager als de beklaagde in de gelegenheid gesteld door de klachtencommissie te worden gehoord op een klachtgesprek. Hierbij geldt het beginsel van hoor en wederhoor.
3. Partijen ontvangen schriftelijk een uitnodiging voor het klachtgesprek van de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie komt niet tot een oordeel, voordat partijen in de gelegenheid zijn gesteld te worden gehoord dan wel schriftelijk een toelichting hebben geven. Mochten partijen geen gebruik willen maken van de mogelijkheid om gehoord te worden, dan dient dit gemotiveerd te worden aangegeven.
5. Uitgangspunt is dat de beklaagde vergezeld van een werkbegeleider verschijnt.
6. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij een van de partijen daartegen vooraf schriftelijk een met redenen omkleed bezwaar indient bij de klachtencommissie. Als de klachtencommissie van oordeel is dat dit bezwaar gegrond is, kan de commissie besluiten partijen gescheiden te horen. In dat geval wordt van beide klachtgesprekken een kort schriftelijk verslag opgesteld.
7. De behandeling van een klacht in een klachtgesprek is niet openbaar.
8. De klachtencommissie kan nadere regels stellen omtrent (de wijze van) het horen van partijen.
9. Het is tijdens het klachtgesprek aan partijen niet toegestaan om audio-opnamen te maken, tenzij hiervoor vooraf toestemming is gevraagd en verkregen van de klachtencommissie en de klager daartoe een formulier ondertekent waarin staat vermeld dat dergelijke opnamen alleen voor gebruik binnen de klachtafhandeling zijn en niet anderszins gebruikt mogen en zullen worden. Als er audio-opnamen gemaakt worden, zullen de betrokkenen tijdens het klachtgesprek alleen worden aangeduid met hun functie en niet met hun persoonlijke gegevens.
10. Voor het maken van video-opnamen wordt geen toestemming gegeven.

#### **Artikel 11. WRAKING EN VERSCHONING**

1. Zowel de klager als de beklaagde kan bezwaar maken tegen deelname van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) op grond van feiten of omstandigheden, die volgens klager of beklaagde het onafhankelijk oordelen door een lid van de klachtencommissie kunnen bemoeilijken.



2. Dit bezwaar wordt schriftelijk en gemotiveerd ingediend. De overige leden van de behandelende klachtencommissie beoordelen of het bezwaar terecht is. Bij staking van stemmen wordt het bezwaar gehonoreerd. Als het bezwaar tegen twee of alle leden van de behandelende klachtencommissie is gericht, verzoekt de voorzitter van de klachtencommissie de directeur-bestuurder het bezwaar te beoordelen. De beoordeling wordt zo snel mogelijk meegedeeld aan partijen en wordt per e-mail bevestigd.
3. Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning). Dit kan wanneer er feiten of omstandigheden zijn, die het voor dat lid kunnen bemoeilijken onafhankelijk over de klacht te oordelen. Een lid is verplicht zich te onttrekken aan de behandeling als de beide overige leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat die feiten of omstandigheden zich voordoen.
4. In geval van wraking of verschoning wordt het betrokken lid van de klachtencommissie vervangen door een ander lid. Als het bezwaar wordt verworpen, wordt de klachtbehandeling in dezelfde samenstelling van de klachtencommissie voortgezet.
5. In het geval van wraking of verschoning van meerdere leden van de klachtencommissie, waardoor de klachtencommissie niet langer voltallig bijeen kan komen, neemt de directeur-bestuurder van VTH een beslissing over de voortzetting van de behandeling van de klacht(en).

#### **Artikel 12. MINDERJARIGE KLAGER**

Als een klacht is ingediend door een minderjarige klager, zal de klachtencommissie rekening houden met de leeftijd en het ontwikkelingsniveau van het kind. De klachtencommissie mag daarbij op onderdelen afwijken van de klachtenregeling, mits de belangen van klager en beklaagde daardoor niet worden geschaad. Wanneer dit gebeurt, dan doet de klachtencommissie dit na overleg met alle betrokkenen op de klacht (jeugdige, diens vertegenwoordiger(s) en beklaagde(n)). Het besluit hiertoe wordt door de klachtencommissie genomen en gemotiveerd vastgelegd.

#### **ORDEEL VAN DE KLACHTENCOMMISSIE**

##### **Artikel 13. TERMIJN OORDEEL KLACHTENCOMMISSIE**

1. De klachtencommissie stelt de klager en VTH binnen zes weken na het klachtgesprek schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.
2. De klachtencommissie kan van deze termijn afwijken. De klachtencommissie deelt dit schriftelijk en met opgaaf van redenen mee aan de klager en VTH. De termijn voor uitstel bedraagt maximaal vier weken.

##### **Artikel 14. OORDEEL VAN DE KLACHTENCOMMISSIE**

1. De klachtencommissie kan een ontvankelijke klacht geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren. Ook kan de klachtencommissie zich onthouden van het geven van een oordeel over de gegrondheid van een klacht. De klachtencommissie dient haar oordeel te motiveren.
2. Naast het oordeel omtrent de klacht kan de klachtencommissie algemene aanbevelingen doen aan VTH.

3. Het oordeel wordt toegezonden aan de klager en de beklagde(n). Daarnaast wordt het oordeel toegestuurd aan de directeur-bestuurder.

#### **Artikel 15. ERNSTIG STRUCTUREEL FALEN VAN VTH**

Als een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de voorzitter van de klachtencommissie de directeur-bestuurder van de zorgen in kennis.

#### **REACTIE VAN VEILIG THUIS HAAGLANDEN**

##### **Artikel 16. REACTIE OP OORDEEL**

1. Door of namens de directeur-bestuurder wordt aan de klager een schriftelijke reactie gezonden op het oordeel van de klachtencommissie. In die reactie wordt meegedeeld:
  - a. of VTH het oordeel van de klachtencommissie met betrekking tot de gegrondheid van de klacht deelt;
  - b. in hoeverre VTH het eens is met de eventueel gedane aanbevelingen van de klachtencommissie;
  - c. of er naar aanleiding van het oordeel en de aanbevelingen van de klachtencommissie maatregelen worden genomen, en zo ja, welke dat zijn.
2. De directeur-bestuurder kan afwijken van het oordeel van de klachtencommissie. In voorkomende gevallen deelt de directeur-bestuurder dit met redenen omkleed mee aan klager, beklagde en klachtencommissie.
3. Een kopie van de reactie wordt gezonden aan de beklagde en aan de klachtencommissie.

##### **Artikel 17. TERMIJN VOOR DE REACTIE**

1. De reactie op het oordeel van de klachtencommissie wordt gegeven binnen vier weken na ontvangst van het oordeel.
2. De termijn kan worden verlengd met ten hoogste vier weken. De reden voor de verlenging wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager. Daarbij wordt ook aangegeven binnen welke termijn de reactie wel wordt gegeven. Een kopie van de mededeling wordt gezonden aan de klachtencommissie, aan de beklagde en aan de klachtenfunctionaris.

##### **Artikel 18. GEEN BEROEP TEGEN OORDEEL / RECHTSMIDDEL**

1. Tegen het oordeel van de klachtencommissie is geen (hoger) beroep mogelijk bij een rechterlijke instantie.
2. Klager kan wel de Nationale Ombudsman verzoeken een onderzoek in te stellen naar het handelen van VTH. Als het een klacht van of namens een jongere betreft, kan ook de Jeugdombudsman worden verzocht een onderzoek in te stellen naar het handelen van VTH. Of een onderzoek mogelijk is, wordt bepaald door deze instanties zelf.

#### **BEPALINGEN OVER DE KLACHTENCOMMISSIE**

##### **Artikel 19. KLACHTENCOMMISSIE MET ONAFHANKELIJKE LEDEN**

1. VTH stelt een onafhankelijke klachtencommissie in, die uit ten minste drie leden bestaat en die tot taak heeft de bij de klachtencommissie ingediende klachten conform deze regeling te behandelen.
2. De leden van de klachtencommissie oordelen zonder last of ruggespraak en zijn onafhankelijk in die zin dat zij niet voor of bij VTH werkzaam zijn, dan wel tot kortgeleden voor of bij VTH werkzaam zijn geweest. Leden mogen ook niet verbonden zijn aan een

organisatie die zich in het bijzonder inzet voor de behartiging van belangen van cliënten van VTH dan wel professionals van VTH.

3. De directeur-bestuurder benoemt de leden van de klachtencommissie. De leden van de klachtencommissie kiezen uit hun midden een voorzitter en een vicevoorzitter. De klachtencommissie beschikt over één of meerdere secretarissen, ter uitvoering van de in de klachtenregeling omschreven en daaruit voortvloeiende taken.
4. Leden worden voor hun benoeming door de directeur-bestuurder van VTH beoordeeld op hun deskundigheid.
5. Kandidaat-leden geven voorafgaande aan hun eventuele benoeming inzicht aan de directeur-bestuurder in de door hen verrichte nevenactiviteiten. Indien een wijziging optreedt in hun activiteiten, brengen de betreffende leden de directeur-bestuurder hiervan op de hoogte.
6. Naast de taken die voortvloeien uit deze regeling fungeert de voorzitter in de klachtencommissie als coördinerend aanspreekpunt van de klachtencommissie.
7. Bij tussentijds aftreden van een lid van de klachtencommissie benoemt de directeur-bestuurder van VTH een nieuw lid.

#### **Artikel 20. TERMIJN LIDMAATSCHAP**

1. Leden worden door de directeur-bestuurder benoemd voor een periode van maximaal drie jaren.
2. De directeur-bestuurder kan een lid eenmaal herbenoemen voor een nieuwe periode van maximaal drie jaren.

#### **ARTIKEL 21. EINDE LIDMAATSCHAP**

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
  - a. tussentijds door ontslag;
  - b. op eigen verzoek;
  - c. bij het niet langer voldoen aan de voorwaarden in deze regeling; of,
  - d. bij overlijden.
2. De directeur-bestuurder kan een lid van de klachtencommissie schorsen of ontslaan, al dan niet op voordracht van de klachtencommissie, wegens verwaarlozing van de taak, of wegens andere dringende redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet van de directeur-bestuurder kan worden verlangd. De directeur-bestuurder hoort het lid, alvorens te beslissen. Schorsing c.q. ontslag van het lid geschiedt schriftelijk en met opgaaf van redenen.

#### **ARTIKEL 22. GEHEIMHOUDINGSPLICHT**

De leden van de klachtencommissie en het secretariaat hebben een plicht tot geheimhouding en ondertekenen bij hun benoeming een geheimhoudingsverklaring.

#### **ARTIKEL 23. VACATIEGELDEN EN REISKOSTENVERGOEDING**

1. De leden van de klachtencommissie ontvangen voor de afhandeling van klachten een onkostenvergoeding. Tevens ontvangen zij een reiskostenvergoeding van VTH.
2. De onkostenvergoeding en de reiskosten worden door VTH vastgesteld en kunnen jaarlijks per januari van elk kalenderjaar worden bijgesteld.

## **KLACHTENDOSSIER EN REGISTER**

### **ARTIKEL 24. KLACHTREGISTER**

1. VTH kent een klachtenregistratiesysteem zowel voor de interne klachten als de door de klachtencommissie behandelde klachten.
2. De klacht en de afhandeling van de klacht zijn onderdeel van het klachtdossier.
3. De klachtencommissie houdt een register bij waarin alle binnengekomen klachten worden geregistreerd. In het klachtregister worden in ieder geval de volgende gegevens geregistreerd:
  - a. datum van ontvangst van de klacht;
  - b. naam van de klager;
  - c. naam van de beklaagde;
  - d. aard van de klacht;
  - e. tijdstip van afhandeling/sluiting dossier;
  - f. de wijze van afhandeling.

g. Ieder kalenderjaar wordt een nieuw klachtregister aangelegd voor de in dat jaar ingediende klachten. Lopende zaken worden overgeheveld naar het nieuwe jaar en het klachtregister wordt aan het einde van het kalenderjaar afgesloten.

### **ARTIKEL 25. KLACHTDOSSIER**

1. De documenten die op (de behandeling van) een klacht betrekking hebben, berusten bij het secretariaat van de klachtencommissie in een apart klachtdossier zolang de klachtafhandeling niet is afgerond.
2. Het klachtdossier wordt na intrekking of afronding van de klacht gearhiveerd in het klachtenregistratiesysteem.

## **JAARVERSLAG**

### **ARTIKEL 26. OPENBAAR JAARVERSLAG**

1. De klachtencommissie stelt elk kalenderjaar een openbaar verslag op. In dat jaarverslag wordt aangegeven:
  - a. een beknopte beschrijving van deze klachtenregeling;
  - b. de samenstelling van de klachtencommissie;
  - c. het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
  - d. indien relevant de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie en de besluiten van de directeur-bestuurder en de maatregelen die genomen zijn bij gegronde klachten.
2. De klachtencommissie brengt jaarlijks vóór 1 april een verslag uit aan de directeur-bestuurder over de werkzaamheden in het voorgaande kalenderjaar.
3. VTH maakt het jaarverslag vervolgens vóór 1 juni van hetzelfde kalenderjaar bekend, zodat het openbaar toegankelijk is.

## **KLACHTENREGELING EN HUISHOUELIJK REGLEMENT**

### **ARTIKEL 27. VASTSTELLEN EN WIJZIGEN KLACHTENREGELING**

1. Deze regeling wordt vastgesteld door VTH en kan slechts worden gewijzigd nadat de klachtencommissie in de gelegenheid is gesteld over het voorstel tot wijziging advies uit te brengen.
2. Wijziging en/of intrekking heeft geen terugwerkende kracht.
3. In alle gevallen, waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder gehoord de voorzitter van de klachtencommissie.

#### **ARTIKEL 28. BEKENDMAKING KLACHTENREGELING**

De klachtenregeling wordt verspreid onder medewerkers en gepubliceerd op de website (voor cliënten en derden) van VTH.

#### **ARTIKEL 29. HUISHOUDELIJK REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE**

1. De klachtencommissie kan nadere regels stellen in een huishoudelijk reglement omtrent de wijze van behandeling van klachten.
2. Het huishoudelijk reglement treedt pas in werking na goedkeuring door de directeur-bestuurder.
3. In het huishoudelijk reglement worden regels opgenomen over de organisatie en werkwijze van de klachtencommissie. Tevens kan in het huishoudelijk reglement een nadere invulling of uitwerking worden gegeven van deze klachtenregeling.
4. Het huishoudelijk reglement van de klachtencommissie mag niet in strijd zijn met deze klachtenregeling. Bij strijdigheid tussen deze regeling en het huishoudelijk reglement gaan de bepalingen uit deze regeling voor op die uit het huishoudelijk reglement.

#### **SLOTBEPALING**

Deze klachtenregeling is vastgesteld door de directeur-bestuurder van VTH met in achtneming van de van toepassing zijnde wettelijke bepalingen. De klachtenregeling treedt in werking in 2021.