



**NOORD OOST  
GELDERLAND**  
KLACHTENREGELING

Vastgesteld MT- overleg 5 februari 2018

## VOORWOORD

Cliënten hebben recht op een zorgvuldige behandeling van hun klachten.

Bij telefonische aanmelding Veilig Thuis wordt iedereen geïnformeerd over de klachtenregeling van VT NOG. Deze regeling is ook op de website van VT NOG te downloaden. Bij huisbezoeken door Veilig Thuis wordt de folder over de klachtenregeling gegeven.

Veilig Thuis gaat ervan uit dat problemen en uitingen van onvrede in het algemeen het beste kunnen worden besproken in een gesprek tussen de cliënt en de betrokken medewerker, mogelijk samen met zijn leidinggevende. De praktijk wijst uit dat in een dergelijk gesprek meestal een bevredigende oplossing gevonden wordt (interne klachtafhandeling). Wanneer het niet gelukt is de problemen op te lossen, kan de cliënt zijn klacht voorleggen aan de klachtencommissie van Veilig Thuis.

De medewerkers van Veilig Thuis zullen de cliënt in dat geval op deze mogelijkheid wijzen.

De cliënt kan de klacht ook rechtstreeks indienen bij de klachtencommissie met het verzoek de klacht te behandelen.

De *klachtenregeling* van Veilig Thuis is van toepassing op gedragingen van alle medewerkers in loondienst die werkzaam zijn bij de Veilig Thuis Noord en Oost Gelderland, alsmede inhuur en stagiaires.

## **KLACHTENREGELING Veilig Thuis Noord en Oost Gelderland**

### PREAMBULE

De organisatie Veilig Thuis Noord en Oost Gelderland

*overwegende*

- dat Veilig Thuis streeft naar optimale dienstverlening aan cliënten;
- dat zich niettemin situaties kunnen voordoen waar cliënten klachten hebben over beslissingen, de wijze van behandeling of bejegening, door of namens Veilig Thuis;
- dat het daarbij de voorkeur heeft dat cliënt en betrokken medewerker en/of leidinggevende in een gesprek proberen de bij de cliënt levende onvrede op te lossen (interne klachtafhandeling);
- dat bij het uitblijven van een bevredigende oplossing de cliënt zijn klacht kan indienen bij de klachtencommissie;
- dat de cliënt zich ook rechtstreeks tot de klachtencommissie kan wenden;

*gelet op*

- de Jeugdwet artikel 4.2a en WMO artikel 4.2.7;

*stelt vast*

- De Klachtenregeling Veilig Thuis Noord en Oost Gelderland 5 februari 2018.

### **Artikel 1 BEGRIPSBEPALINGEN**

In deze *klachtenregeling* wordt verstaan onder:

1. Veilig Thuis Noord en Oost Gelderland:
2. De organisatie Veilig Thuis Noord en Oost Gelderland is een zelfstandige stichting die werkt voor de inwoners van gemeenten: Aalten, Apeldoorn, Berkelland, Bronckhorst, Brummen, Doetinchem, Elburg, Epe, Ermelo, Harderwijk, Hattem, Heerde, Lochem, Montferland, Nunspeet, Oldebroek, Oost Gelre, Oude IJsselstreek, Putten, Voorst, Winterswijk en Zutphen. in de regio Noord en Oost Gelderland. Klacht:  
Een klacht over een gedraging van de organisatie Veilig Thuis en/of van voor haar werkzame personen.
3. Gedraging:  
Enig handelen of nalaten evenals het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt van Veilig Thuis.

4. Direct betrokkene:  
Ieder die als (voormalig) lid van het gezin of huishouden of als ex-partner direct betrokken is bij het huiselijk geweld en/of de kindermishandeling".
5. Klager:  
Ieder die door een beslissing, behandeling of bejegening, die direct voortvloeit uit de wettelijke taken van Veilig Thuis, door of namens Veilig Thuis rechtstreeks in zijn of haar belang is getroffen. In elk geval degenen, die als zodanig zijn genoemd in artikel 1 lid 4 van deze regeling. Ook een nabestaande kan als klager worden aangemerkt indien de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder, is overleden
6. Partijen:  
De indiener van de klacht en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft.
7. Interne klachtafhandeling:  
De behandeling van klachten onder verantwoordelijkheid van de leidinggevende.
8. De klachtencommissie:  
De door Veilig Thuis conform de Jeugdwet en de WMO ingestelde klachtencommissie belast met de behandeling van klachten.

## **Artikel 2 INTERNE KLACHTAFHANDELING**

1. De leidinggevende van de medewerker over wie een klacht wordt ingediend is verantwoordelijk voor de interne klachtafhandeling, tenzij de klacht de leidinggevende zelf betreft. In dat geval behandelt diens leidinggevende de klacht.
2. De klager richt zich met zijn klacht tot de uitvoerend medewerker en/of diens leidinggevende.
3. De klager richt zich met zijn schriftelijke formele klacht tot leidinggevende en/of klachtencommissie.
4. Binnen één week na ontvangst van de klachtbrief krijgt klager een ontvangstbevestiging, waarin wordt aangegeven op welke wijze en binnen welke termijn de klacht wordt behandeld.
5. Uitgangspunt is in een klachtgesprek met klager, de uitvoerend medewerker en diens leidinggevende te proberen de problemen op te lossen. Afhankelijk van de aard van de klacht kan de klacht ook telefonisch of schriftelijk worden behandeld.
6. 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.

7. Klager krijgt bij een formele klacht binnen 14 dagen een brief met daarin gemaakte afspraken. In de brief wordt vermeld dat, in geval de klacht niet naar tevredenheid besproken, klager de mogelijkheid heeft de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie.

### **Artikel 3 KLACHTENCOMMISSIE**

1. Voor de klachtencommissie van Veilig Thuis maakt VT NOG gebruik van de externe klachtencommissie van Zorgbelang Gelderland.
2. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, en zijn geen van allen werkzaam bij Veilig Thuis NOG.
3. De leden van de klachtencommissie kiezen uit hun midden een voorzitter en een vice-voorzitter.
4. De taak van de klachtencommissie is het behandelen van de bij de commissie ingediende klachten. De commissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen van een door haar, na overleg met de stichting, vastgesteld (huishoudelijk) reglement.
5. De klachtencommissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.
6. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor drie jaren. Zij kunnen eenmaal voor dezelfde periode worden herbenoemd.
7. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie ontvangen voor deelname aan commissievergaderingen en/of behandeling van klachten (zoals het bijwonen van hoorzittingen) een vastgesteld bedrag en een vergoeding voor gemaakte reiskosten.

Bij aftreden van een lid van de klachtencommissie benoemt Zorgbelang Gelderland een nieuw lid.

### **Artikel 4 DE KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE**

1. Een klacht wordt ingediend zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één jaar nadat de bestreden gedraging heeft plaatsgevonden of klager kennis heeft gekregen van de betreffende gedraging.
2. De klager richt zich schriftelijk tot het secretariaat van de klachtencommissie en geeft aan waarover hij een klacht indient.

Klachtencommissie Veilig Thuis Noord en Oost Gelderland  
p/a Zorgbelang Gelderland/Utrecht  
Postbus 5310, 6802 EH Arnhem

3. De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf dagen na ontvangst, beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht en bericht de klager daarover met redenen omkleed. De klachtencommissie licht daarbij de klager in over de verdere procedure. De klachtencommissie brengt ook degenene over wie is geklaagd op de hoogte van de inhoud van de klacht en de verdere procedure, evenals de leidinggevende van de betrokken medewerker. De klachtencommissie vraagt klager of klachtenbehandeling op uitvoerend niveau nog mogelijk is. Indien de klager daartoe bereid is, vraagt de klachtencommissie de medewerkers als bedoeld in artikel 2 lid 4 de klacht in behandeling te nemen. De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling als klachtenbehandeling op uitvoerend niveau niet mogelijk of gewenst is, respectievelijk als de klager laat weten dat de interne behandeling niet tot een voor hem bevredigend resultaat heeft geleid. De klager behoudt het recht om de klacht rechtstreeks door de commissie te laten behandelen.
4. Ingeval de klachtencommissie overgaat tot behandeling van de klacht, verzoekt de klachtencommissie Veilig Thuis Noord en Oost Gelderland om een schriftelijke reactie op de klacht (verweerschrift). Zowel de klager als degene over wie geklaagd is krijgen tijdens de hoorzitting de gelegenheid mondeling een toelichting te geven op de klacht, met inachtneming van het principe van hoor en wederhoor, in elkaars aanwezigheid. De klachtencommissie kan besluiten tot een schriftelijke afdoening van de klacht.
5. De klachtencommissie is bevoegd schriftelijke informatie op te vragen. Veilig Thuis Noord en Oost Gelderland 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 de hoorzitting zowel aan klager als aangeklaagde 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.
6. Klager kan zich laten ondersteunen door een Vertrouwenspersoon (zowel door een professionele ondersteuner/Zorgbelang als een persoon naar keuze uit het eigen netwerk). Klager dient dit vooraf kenbaar te maken. Als Veilig Thuis hiervoor goede redenen kan aanvoeren, kan de ondersteuning door een vertrouwenspersoon worden geweigerd.
7. De hoorzitting is niet openbaar.
8. De klachtencommissie stelt binnen zes weken na ontvangst van de klacht, de klager, degene over wiens gedraging is geklaagd, de bestuurder en de schriftelijk

en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

9. Bij afwijking van de onder 4.8 bedoelde termijn van zes weken doet de klachtencommissie aan de klager, degene over wiens gedraging is geklaagd, de bestuurder daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

#### **Artikel 5 SCHORSING VAN EEN BESTREDEN BESLISSING**

Indiening van een klacht schorst een bestreden beslissing niet.

Slechts de bestuurder kan, indien er zwaarwegende redenen zijn, anders bepalen.

#### **Artikel 6 BESLUIT VAN DE BESTUURDER**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie deelt de bestuurder van Veilig Thuis Noord en Oost Gelderland klager, aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk mee of zij het oordeel van de klachtencommissie overneemt en of en zo ja welk besluit zij naar aanleiding van dat oordeel en van eventueel gedane aanbevelingen neemt. Indien de bestuurder afwijkt van het oordeel van de klachtencommissie deelt de bestuurder dit met redenen omkleed mee aan klager, aangeklaagde en klachtencommissie.
2. Bij afwijking van de onder 6.1 genoemde termijn van vier weken doet de bestuurder daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager, aangeklaagde en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt kenbaar zal maken. De termijn voor uitstel bedraagt maximaal vier weken.

In de reactie van de bestuurder aan klager is opgenomen dat tegen de beslissing van de bestuurder geen beroep mogelijk is. Klager kan desgewenst een klacht in dienen het Kwaliteitsregister Jeugd of bij het Tuchtcollege Gezondheidszorg

#### **Artikel 7 KLACHTEN OVER GEDRAGINGEN BESTUURDER**

1. Een klacht over een gedraging van de bestuurder jegens een cliënt wordt niet intern behandeld conform artikel 2, maar dient te worden voorgelegd aan de klachtencommissie.
2. Indien de klachtencommissie een oordeel gegeven heeft betreffende een klacht over de bestuurder, dan stelt zij in tegenstelling tot het gestelde in artikel 4 lid 8

niet alleen de bestuurder, maar ook de Raad van Toezicht op de hoogte van haar oordeel. De Raad van Toezicht handelt daarop conform artikel 6.

#### **Artikel 8** KLACHTEN OVER ERNSTIGE SITUATIE MET EEN STRUCTUREEL KARAKTER

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie Veilig Thuis Noord en Oost Gelderland daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat Veilig Thuis Noord en Oost Gelderland ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge de Jeugdwet en de WMO 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 9** REGISTRATIE VAN KLACHTEN

1. Veilig Thuis kent een klachtenregistratiesysteem zowel voor de interne klachten als de door de klachtencommissie behandelde klachten.
2. In het registratiesysteem worden in ieder geval geregistreerd: het aantal en de aard van de klachten, de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie evenals de eventueel getroffen maatregelen door de stichting.
3. Per kalenderjaar vindt er registratie plaats.
4. Vernietiging van de registratie over een kalenderjaar vindt niet later dan zes jaar na afsluiting van het jaar plaats.
5. In het cliëntdossier worden de klacht, het oordeel en aanbevelingen van de klachtencommissie alsmede het besluit en eventueel getroffen maatregelen door Veilig Thuis opgenomen en bewaard conform het geldende bewaartermijn voor het betreffende dossier.

#### **Artikel 10** JAARVERSLAG

1. Veilig Thuis Noord en Oost Gelderland zorgt er voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld. Het jaarverslag bevat informatie over aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, de uitspraken van de klachtencommissie, de daaropvolgende besluiten van de bestuurder en de maatregelen die genomen zijn bij gegrond verklaarde klachten.
2. Het jaarverslag wordt, o.g.v. artikel 4.3.2 van de Jeugdwet en artikel 4.2.10 van de WMO vóór 1 juni van het daaropvolgende jaar gezonden aan onze Ministers en aan de ingevolge artikel 9.2 met het toezicht belaste ambtenaar, alsmede aan



organisaties die in de regio de belangen van de jeugdige, ouders of pleegouders in algemene zin behartigen.

#### **Artikel 11 KLACHTENREGELING VEILIG THUIS**

Veilig Thuis stelt cliënten bij de aanvang van interventies vanuit Veilig Thuis op de hoogte van deze klachtenregeling. Naar deze klachtenregeling wordt verwezen in de klachtfolder, die iedere cliënt bij aanvang van de interventie ontvangt. De 'Klachtenregeling Veilig Thuis' is te vinden op de website van Veilig Thuis en wordt ook op verzoek aan cliënten toegestuurd en/of bij huisbezoek achtergelaten

#### **Artikel 12 WIJZIGING EN INTREKKING VAN DE REGELING**

1. Deze regeling kan door de bestuurder Veilig Thuis worden gewijzigd en/of ingetrokken. Wijziging en/of intrekking heeft geen terugwerkende kracht.
2. Alvorens de klachtenregeling te wijzigen en/of in te trekken vraagt de bestuurder Veilig Thuis de klachtencommissie om advies.

In alle gevallen, waarin deze regeling niet voorziet, beslist de bestuurder Veilig Thuis Noord oost Gelderland

#### **Artikel 13 VASTSTELLING REGELING**

Deze klachtenregeling is door de bestuurder van Veilig Thuis Noord en Oost Gelderland vastgesteld op 5 februari 2018.