



Geweld stopt  
niet vanzelf.

## Klachtenprocedure voor cliënten van Veilig Thuis

### A. Wettelijke grondslag

De klachtregeling voor Veilig Thuis is geborgd in art. 4.2.7. t/m 4.2.11 WMO. De klacht kan ook namens een ander ingediend worden (art.4.2.7. lid 4). In dit beleidsdocument wordt de klachtenprocedure inclusief deze wijzigingen voor Veilig Thuis uitgelijnd.

### B. Wie kan klagen en waarover

#### Wie kan een klacht indienen

- a. Een klacht kan worden ingediend over gedragingen van Veilig Thuis of van voor Veilig Thuis werkzame personen jegens andere personen in het kader van de uitvoering van de taken van Veilig Thuis.
- b. Een door de rechter benoemde bijzondere curator, als bedoeld in artikel 250 Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.
- c. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- d. Klachten van medewerkers van Veilig Thuis over hun werkgever of over andere medewerkers van Veilig Thuis vallen niet onder deze klachtenregeling.
- e. Als de klager zelf niet bekwaam of verhinderd is om een klacht in te dienen, kan hij een andere persoon de klacht laten indienen. Die andere persoon moet bij de klacht een schriftelijk machtiging van de klager overleggen.

#### Waarover kan worden geklaagd

- a. Een klacht is het uiten van onvrede over een gedraging van een persoon die werkt voor Veilig Thuis West Brabant of een uiting van onvrede over Veilig Thuis in algemene zin.
- b. Er kan worden geklaagd over een "gedraging". Daaronder valt het handelen van een persoon (actief iets doen), maar ook het nalaten om iets te doen.

### C. Voorprocedure Veilig Thuis

Als iemand een klacht heeft wordt in eerste instantie verwezen naar de uitvoerend medewerker, betrokken bij de casus, om samen te bezien of het ongenoegen weggenomen kan worden. De uitvoerend medewerker gaat in principe altijd het gesprek aan. Bij zwaarwegende argumenten om hiervan af te wijken wordt overlegd met de klachtenfunctionaris (of leidinggevende).

Als dit gesprek niet leidt tot het wegnemen van ongenoegen of de klager heeft zwaarwegend bezwaar om met de uitvoerend medewerker in gesprek te gaan volgt een bemiddelingsgesprek met klachtenfunctionaris (of leidinggevende) al dan niet in aanwezigheid van de betreffende uitvoerend medewerker.

- a. De klachtenfunctionaris moet binnen twee weken contact opnemen met klager.
- b. Klager kan aangeven geen bemiddeling te willen. De klacht wordt dan direct door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen.
- c. Het doel van een bemiddelingsgesprek is om na te gaan of de klacht kan worden opgelost en zo ja, op welke wijze.
- d. De klager kan zich in het bemiddelingsgesprek laten bijstaan (bijvoorbeeld door een cliëntenvertrouwenspersoon of een advocaat).

- e. De beklagde kan zich in het bemiddelingsgesprek laten bijstaan door een collega of door een vertrouwenspersoon.

Het gesprek wordt genotuleerd door een administratief medewerker van Veilig Thuis. Een afschrift van het verslag wordt binnen 10 werkdagen na het gesprek naar de klager gestuurd. De betreffende uitvoerend medewerker wordt in kennis gesteld van de uitkomsten van het bemiddelingsgesprek.

De klachtenfunctionaris geeft een advies aan klager, beklagde en aan de leidinggevende van de beklagde, over hoe de klacht het beste kan worden opgelost.

De klager kan besluiten na het bemiddelingsgesprek om een formele klacht in te dienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. De procedure om aan te melden bij de klachtencommissie wordt aangereikt door de klachtenfunctionaris.

#### **D. Klachtbrief**

- a. Een klacht kan alleen schriftelijk worden ingediend in de vorm van een brief (al dan niet verstuurd via een mailbericht).
- b. De klachtbrief moet zijn geschreven in de Nederlandse taal.
- c. In de klachtbrief dient in ieder geval het volgende te staan:
  - de naam en het adres van de klager;
  - de naam van de medewerker of medewerkers tegen wie de klacht is gericht;
  - een beschrijving van de gedraging waarover de klacht gaat;
  - de tijd waarop of de periode waarin de gedraging heeft plaatsgevonden;
  - de plaats waar de gedraging heeft plaatsgevonden.
- d. De klachtbrief moet zijn ondertekend door de klager.

#### **Binnen een jaar klagen**

- a. Een klacht moet worden ingediend binnen één jaar nadat de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden.
- b. Wordt de klacht na dat jaar ingediend, dan is de klacht niet ontvankelijk en wordt deze niet in behandeling genomen. De klacht is wel ontvankelijk als blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kan worden verlangd.

#### **Intrekken van een klacht**

- a. Klager heeft altijd het recht om een ingediende klacht in te trekken. Een klacht is pas ingetrokken wanneer dit per brief is bevestigd aan het secretariaat van de klachtencommissie. Als een klacht tijdens de hoorzitting wordt ingetrokken, hoeft dit niet per brief te worden bevestigd.
- b. Een door de klager ingetrokken klacht wordt niet verder in behandeling genomen.

#### **E. Externe klachtencommissie**

Veilig Thuis werkt samen met de onafhankelijke commissie van adviesbureau BMC. Voor de richtlijn van de onafhankelijke commissie (BMC) wordt verwezen naar document BMC. De directeur-bestuurder van Veilig Thuis moet binnen 4 weken actie ondernemen o.b.v. uitspraak klachtencommissie. Bij structurele misstanden is de klachtencommissie verplicht om de inspectie hiervan op de hoogte te stellen.

#### **F. Documenten voor klachtbehandeling**

- a. De klachtencommissie krijgt de beschikking over alle documenten uit het cliëntdossier van Veilig Thuis die betrekking hebben op de klacht en de bemoeienissen vanuit Veilig Thuis die aanleiding waren tot de klacht.

- b. Klager kan via de gebruikelijke procedure bij Veilig Thuis verzoeken om inzage in documenten uit het dossier bij Veilig Thuis. Hierop zijn de Algemene Verordening Gegevensbescherming (vanaf 25 mei 2018) en het privacyreglement van toepassing.
- c. De commissie kan bij partijen en bij anderen 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.
- d. Bij het verstrekken van informatie aan partijen worden door de commissie de bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (vanaf 25 mei 2018) nageleefd.

## **G. Jaarverslag en rapportages**

Veilig Thuis stelt in elk kalenderjaar (gekoppeld aan het kwaliteitsverslag) een openbaar verslag op. In dat jaarverslag wordt aangegeven:

- een beknopte beschrijving van deze klachtenregeling;
- de wijze waarop Veilig Thuis de klachtenregeling onder de aandacht van cliënten heeft gebracht;
- het aantal en de aard van bemiddelingsgesprekken;
- het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
- de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
- de aard van de maatregelen genomen naar aanleiding van de bemiddelingsgesprekken en uitspraken van de klachtencommissie.

In een periodiek kwaliteitsoverleg wordt de toedracht van uitingen van ongenoegen en vervolgstappen besproken om te bezien of aanpassingen binnen de processen van Veilig Thuis noodzakelijk zijn. Verbeteringen worden eveneens geregistreerd.