



Geweld stopt  
niet vanzelf.

# Klachtenregeling voor cliënten van Veilig Thuis Noord- en Midden Limburg

---



### **Voorwoord**

Veilig Thuis Noord- en Midden Limburg (hierna te noemen: Veilig Thuis NML) streeft in de uitvoering van haar werkzaamheden naar optimale kwaliteit. Veilig Thuis realiseert zich dat er situaties kunnen voordoen waarin cliënten niet tevreden zijn en dat kenbaar willen maken.

Het streven naar optimale kwaliteit betekent dat Veilig Thuis NML zich zal inspannen om situaties waaruit een klacht kan ontstaan, te onderkennen en daarin probleemoplossend te handelen. Daarom zal Veilig Thuis NML bij het ontvangen van een klacht altijd onderzoeken of bemiddeling tot de mogelijkheden behoort. Dit betekent dat er een gesprek plaatsvindt tussen cliënt en de betrokken medewerker en/of leidinggevende om te kijken of er tot een oplossing gekomen kan worden. Daarbij is het wel belangrijk om te vermelden dat de cliënt altijd recht heeft om een klacht direct in te dienen bij de Klachtencommissie, dus zonder gebruik te maken van de bemiddeling.

Klachten worden geregistreerd en er worden maatregelen genomen om herhaling te voorkomen. Op deze wijze hoopt Veilig Thuis NML dat de klacht resulteert in een kwalitatief goede dienstverlening. Wij vertrouwen er op dat deze regeling voldoet aan het zeker stellen van de rechten en de positie van onze cliënten.

Roermond, 30 maart 2021

## **Artikel 1: Wettelijke grondslag**

Deze klachtenregeling heeft betrekking op de behandeling van klachten in overeenstemming met bepalingen van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, afgekort WMO, Staatsblad 2014, 280 artikelen 4.2.7 tot en met 4.2.9. Deze klachtenregeling is niet van toepassing op klachten ten aanzien van jeugdigen die op grond van een andere wet onvrijwillig in een accommodatie zijn opgenomen, voor zover deze overeenkomstig een bijzondere wettelijke regeling door een klachtencommissie kunnen worden behandeld.

## **Artikel 2: Definities**

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. *Ambtelijk secretaris*: de door Veilig Thuis NML aangewezen medewerker die als ambtelijk secretaris diensten verleent aan de Klachtencommissie zonder hiervan deel uit te maken;
2. *Beklaagde*: Veilig Thuis NML of voor haar werkzame personen die werkzaamheden verrichten in dienst van of onder verantwoordelijkheid van Veilig Thuis NML, jegens wie een klacht is gericht;
3. *Bemiddelaar*: de teamleider van Veilig Thuis NML. Wanneer de teamleider zelf beklaagde is, treedt de manager als bemiddelaar op;
4. *Bemiddelingsgesprek*: een gesprek tussen een daartoe namens Veilig Thuis NML aangewezen persoon, de teamleider of manager, en de klager om te bezien of het verschil van mening dat, c.q. de situatie die, ten grondslag ligt aan de klacht, kan worden opgelost zonder behandeling van de klacht door de Klachtencommissie;
5. *Gedraging*: enig handelen of nalaten van Veilig Thuis of van voor haar werkzame personen jegens andere personen in het kader van de uitvoering van de taken van Veilig Thuis, dat gevolgen heeft voor een klager;
6. *Klacht*: een uiting van onvrede over een gedraging van Veilig Thuis NML of van voor hem werkzame personen jegens een andere persoon bij de uitvoering van de taken van Veilig Thuis NML;
7. *Klachtencommissie*: de door Veilig Thuis NML op grond van artikel 4.2.7 WMO ingestelde instantie voor de behandeling van de bij Veilig Thuis NML ingediende klachten;
8. *Klager*: de persoon die een klacht indient over een gedraging van Veilig Thuis NML of een voor hem werkzame persoon jegens hem, of een nabestaande van deze persoon;

## **Artikel 3: De Klachtencommissie Veilig Thuis NML**

*Werving, benoeming, samenstelling en ontheffing van leden*

1. Veilig Thuis NML heeft een onafhankelijke Klachtencommissie, die klachten behandelt conform deze regeling.
2. De leden van de Klachtencommissie Veilig Thuis NML worden door Veilig Thuis NML geworven en benoemd.
3. Leden worden bij werving en benoeming door Veilig Thuis NML beoordeeld op hun deskundigheid ten aanzien van de uitoefening van hun functie. Er is geen sprake van een gezagsverhouding tussen de leden van de Klachtencommissie en Veilig Thuis NML. Leden geven uitgaande van het voorgaande aan Veilig Thuis NML inzage in de door hen verrichte nevenactiviteiten.
4. De Klachtencommissie wordt door Veilig Thuis NML samengesteld en bestaat uit tenminste drie leden. Veilig Thuis NML waarborgt dat er voldoende leden zijn om klachten te behandelen, ook in gevallen dat er sprake is van wraking of verschoning.
5. Veilig Thuis NML benoemt, op voordracht van de leden van de Klachtencommissie, uit de leden een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij Veilig Thuis NML.

6. Naast de taken die voortvloeien uit deze regeling fungeert de voorzitter in de Klachtencommissie als coördinerend aanspreekpunt van de Klachtencommissie. Indien noodzakelijk neemt een van de leden de taken van de voorzitter waar tijdens diens ontstentenis.
7. Leden worden door Veilig Thuis NML benoemd voor een periode van maximaal drie jaar. Veilig Thuis NML kan een lid telkens herbenoemen voor een nieuwe periode van maximaal drie jaar.
8. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt tussentijds door ontheffing, ontslag op eigen verzoek in te dienen bij Veilig Thuis NML, het niet langer voldoen aan de voorwaarden voor benoeming of overlijden, dan wel na het verlopen van een derde termijn van het lidmaatschap.
9. Bij ontstentenis van een der leden van de Klachtencommissie of ontslag op eigen verzoek wordt zo spoedig mogelijk door Veilig Thuis NML de Klachtencommissie hernieuwd samengesteld.
10. Een lid kan door Veilig Thuis NML van zijn functie ontheven worden wegens verwaarlozing van zijn taak, of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet van Veilig Thuis NML kan worden verlangd. Veilig Thuis NML hoort het lid, alvorens over ontheffing te beslissen. Ontheffing geschiedt aan het lid, schriftelijk en met opgaaf van redenen. Indien noodzakelijk, stelt de Veilig Thuis NML de Klachtencommissie hernieuwd samen.
11. Veilig Thuis NML stelt een ambtelijk secretaris beschikbaar aan de Klachtencommissie. Deze ondersteunt de Klachtencommissie door onder diens verantwoordelijkheid taken en werkzaamheden uit te voeren.
12. De leden van de Klachtencommissie en de ambtelijk secretaris hebben een plicht tot geheimhouding omtrent hetgeen aan hen tijdens de uitoefening van hun taak ter kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter geacht kan worden aan hen bekend te zijn.

## Eerste fase klachtenregeling

### Artikel 4: Indienen klacht

1. Een klacht kan – uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd – per post en per e-mail worden ingediend. De klacht dient opgesteld te zijn in de Nederlandse taal of voorzien te zijn van een beëdigde vertaling en te zijn ondertekend. De Klachtencommissie kan verzoeken om nadere informatie te verstrekken om de identiteit van een klager te kunnen vaststellen.
2. Een klacht kan eveneens door een gemachtigde namens klager worden ingediend. Indien de gemachtigde geen advocaat of andere professionele gemachtigde is, dient de klacht te zijn vergezeld van een ondertekende schriftelijke machtiging.
3. De klacht moet worden ingediend bij (het secretariaat van) de Klachtencommissie, op het volgende adres: Klachtencommissie Veilig Thuis NML, Postbus 34, 6040 AA ROERMOND of via het volgende e-mailadres: [klacht@veiligthuisnml.nl](mailto:klacht@veiligthuisnml.nl)
4. De klacht dient in ieder geval de volgende informatie te bevatten:
  1. een beschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
  2. een aanduiding van de tijd waarop en de plaats waar de gedraging heeft plaatsgevonden;
  3. naam en adres van de klager;
  4. naam van de betrokken cliënt van Veilig Thuis NML;
  5. de beklagde of indien de klacht zich tegen een medewerker van Veilig Thuis NML richt, de naam van de medewerker, dan wel de namen van de medewerkers, tegen wie de klacht is gericht.
5. Op grond van deze regeling kan niet worden geklaagd over gedragingen waartegen ingevolge een bij wet geregelde voorziening of een procedure bij een rechterlijke instantie openstaat of heeft opengestaan, dan wel beroep openstaat of heeft opengestaan.
6. Op grond van deze regeling kan niet worden geklaagd over gedragingen waarover eerder een klacht is ingediend en op grond van deze klachtenregeling is behandeld.
7. Een klacht dient te worden ingediend binnen één jaar na het zich voordoen van de gedraging waarover wordt geklaagd.

8. Een klacht die wordt ingediend na de in het vorige lid genoemde termijn is niettemin ontvankelijk, indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kan worden verlangd. De voorzitter van de Klachtencommissie neemt hierover een beslissing.

#### **Artikel 5. Binnenkomst van klacht rechtstreeks bij Klachtencommissie**

1. De Klachtencommissie houdt een register bij waarin alle bij de Klachtencommissie binnengekomen klachten worden opgetekend.
2. De klager, de beklagde, alsmede de leidinggevende van de beklagde, ontvangen binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht door de Klachtencommissie, schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht.
3. De klachtenprocedure zal doorlopen worden conform de bepalingen opgenomen in het Reglement, zoals bedoeld in artikel 4.2.7 lid 3 WMO.

#### **Artikel 6. Binnenkomst van klacht bij Veilig Thuis NML**

1. Een klacht die rechtstreeks binnenkomt bij Veilig Thuis NML zal aldaar worden opgetekend in een lokaal klachtenregister. De teamleider zal er zorg voor dragen dat de ingediende klacht direct wordt opgepakt. De teamleider kan, indien hij op deze wijze kennis heeft genomen van de klacht, direct een bemiddelingsgesprek proberen aan te gaan, zoals bedoeld in artikel 8 lid 2, van deze regeling. Een bemiddelingsgesprek dient binnen drie weken na ontvangst van de klacht te worden gepland en plaats te vinden op een zo kort mogelijke termijn.
2. Indien klager geen prijs stelt op bemiddeling zendt de teamleider de klacht onmiddellijk door naar (het ambtelijk secretariaat van) de Klachtencommissie met het verzoek een hoorzitting te plannen. Beklaagde dient uiterlijk zeven dagen voor de geplande hoorzitting een verweerschrift toe te sturen aan de klager en aan de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie. Alle aanvullende stukken – zowel zijdens klager als zijdens beklagde – dienen uiterlijk zeven dagen voor de geplande hoorzitting aan de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie te worden toegezonden en gelijktijdig in afschrift aan alle betrokkenen. Stukken die later worden toegezonden of niet gelijktijdig in afschrift aan alle betrokkenen kunnen door de Klachtencommissie buiten beschouwing worden gelaten, tenzij sprake is van een verschoonbare termijnoverschrijding. De voorzitter van de Klachtencommissie neemt hierover een beslissing.
3. Indien een bemiddelingsgesprek plaatsvindt, wordt door de teamleider hiervan een schriftelijk verslag opgemaakt en wordt dit verzonden aan de klager, de beklagde en de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie. Het verslag bevat een korte weergave van hetgeen naar voren is gekomen tijdens bedoeld bemiddelingsgesprek, alsmede van de (eventueel) gemaakte afspraken.
4. Naar aanleiding van het verslag stuurt de teamleider aan de klager een bevestiging van succesvolle afsluiting van de klacht dan wel het verzoek aan klager om binnen veertien dagen na dagtekening van het verzoek kenbaar te maken of de klacht of een onderdeel van de klacht alsnog dient te worden voorgelegd aan de Klachtencommissie. Indien de klacht alsnog dient te worden doorgezet aan de Klachtencommissie dient klager specifiek aan te geven welke onderdelen van de klacht aan het oordeel van de Klachtencommissie worden voorgelegd. Gedurende deze termijn wordt de klachtprocedure opgeschort. Behandeling van de klacht zal verder conform deze Klachtenregeling plaatsvinden.

#### **Artikel 7. Niet behandeling, niet-ontvankelijkverklaring en kennelijke ongegrondheid**

1. Een klacht wordt niet verder behandeld door de Klachtencommissie indien zij wordt ingetrokken of wanneer zij is weggenomen door bemiddeling.
2. De Klachtencommissie kan de klacht niet-ontvankelijk verklaren of niet in behandeling nemen wanneer niet is voldaan aan de formele vereisten voor het indienen van een klacht zoals in (onder andere) artikel 4 van deze regeling is geformuleerd of wanneer de klacht door een naar het oordeel van de Klachtencommissie niet klachtgerechtigde persoon is ingediend.
3. Indien uit de door de klager verstrekte gegevens naar voren komt dat de klacht kennelijk niet-ontvankelijk is of niet voldoet aan de formele vereisten voor het indienen van een klacht zoals bedoeld

in deze Regeling kan de voorzitter van de Klachtencommissie, zonder verder onderzoek en zonder hoorzitting, dit oordeel geven.

4. Indien uit de door de klager verstrekte gegevens naar voren komt dat de klacht kennelijk ongegrond is dan wel het gewicht van de gedraging waarover geklaagd wordt kennelijk onvoldoende is, kan de voorzitter van de Klachtencommissie, zonder verder onderzoek en zonder hoorzitting, dit oordeel geven. Kennelijke ongegrondheid of onvoldoende belang kan slechts worden aangenomen als op voorhand zonneklaar is dat een klacht ongegrond is of klager onvoldoende belang heeft bij zijn klacht.
5. De Klachtencommissie stelt de klager en beklagde schriftelijk van de niet-behandeling, de niet-ontvankelijkverklaring, de kennelijke ongegrondheid of het onvoldoende belang van een klacht op de hoogte en vermeldt daarbij de redenen.
6. In geval van twijfel omtrent de toepassing van dit artikel beslissen de leden van de Klachtencommissie gezamenlijk op basis van meerderheid.

#### **Artikel 8. Bemiddelingstraject voorafgaande aan het horen door de Klachtencommissie**

1. Indien een rechtstreeks bij de Klachtencommissie ingekomen klacht ontvankelijk wordt geacht, zal de klacht ter bemiddeling worden voorgelegd aan de teamleider.
2. Indien klager daarmee instemt, zal de teamleider klager en beklagde oproepen om te komen tot het oplossen van de klacht door middel van een bemiddelingsgesprek. De Teamleider beslist wie bij het bemiddelingsgesprek aanwezig zal zijn, zoals bijvoorbeeld de gedragswetenschapper. Indien de klacht is gericht tegen de teamleider wordt deze bevoegdheid uitgeoefend door de manager.
3. Van de uitkomst van het bemiddelingsgesprek wordt door de teamleider schriftelijk verslag gedaan aan de klager, de beklagde en de Klachtencommissie. Het verslag bevat een korte weergave van hetgeen naar voren is gekomen en van de (eventueel) gemaakte afspraken. Hierin wordt tevens vermeld of de klacht naar tevredenheid van klager is afgehandeld met bemiddeling. De klachtenprocedure kan in dit kader voor ten hoogste veertien dagen worden opgeschort indien de klager zich wil beraden over voortzetting van de klacht.
4. Naar aanleiding van het verslag verzoekt de teamleider de klager schriftelijk of hij de klacht handhaaft met vermelding dat indien klager binnen twee weken na dagtekening en versturing van dit verzoek hierop niet heeft gereageerd, de klacht als ingetrokken wordt beschouwd. Dit wordt vervolgens door de teamleider schriftelijk aan de klager kenbaar gemaakt, met afschrift aan (de ambtelijk secretaris van) de Klachtencommissie, waarna het dossier wordt gesloten, waarna de Klachtencommissie een definitieve sluitbrief aan klager zal sturen onder verwijzing naar de berichtgeving van de teamleider.
5. Indien de klager zijn klacht handhaaft, wordt de ambtelijk secretaris daarover geïnformeerd door betrokken teamleider middels toezending van het verslag van het bemiddelingsgesprek, waarin tevens de opvatting van de beklagde uitdrukkelijk en gemotiveerd is opgenomen, dan wel van een verweerschrift dat is opgesteld door beklagde.
6. De ambtelijk secretaris plant vervolgens een hoorzitting bij de Klachtencommissie.

## **Tweede fase klachtenregeling**

#### **Artikel 9. Hoortraject**

1. Behandeling van de klacht vindt plaats in een besloten zitting, waartoe slechts de klager, de beklagde en desbetreffende teamleider c.q. manager en/of gedragswetenschapper toegang hebben. Klager en beklagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan, door maximaal twee personen.
2. De Klachtencommissie krijgt de beschikking over alle relevante stukken betreffende de klacht. Zij neemt geen kennis van het onderliggende dossier van de betrokkenen. Het is aan klager en beklagde om hun stellingen te onderbouwen en, bij betwisting, van bewijs te voorzien en in dit kader de Klachtencommissie te voorzien van alle relevante stukken betreffende de klacht en de onderliggende hulpverlening.

3. De Klachtencommissie draagt zorg voor doorzending van het volledige klachtdossier.
4. De Klachtencommissie kan bij partijen en bij derden verzoeken om schriftelijke informatie aan haar over te leggen, doch alleen voor zover deze informatie voor de oordeelsvorming van de klachtencommissie van belang kan zijn.
5. Bij het verstrekken van informatie vormen de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de WMO het uitgangspunt. Alle informatie die vervolgens ter kennis van de Klachtencommissie komt, is voor klager en beklagde ter inzage en kan tijdens de behandeling van de klacht aan de orde komen.
6. In afwijking van hetgeen in het vorige lid is bepaald kan de Klachtencommissie op verzoek van een der partijen besluiten dat bepaalde stukken niet door de wederpartij kunnen worden ingezien. Alsdan deelt de Klachtencommissie wel samengevat de zakelijke inhoud van deze vertrouwelijke stukken aan de wederpartij mede.
7. De Klachtencommissie spreekt geen oordeel uit voorafgaande aan de hoorzitting.
8. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij een der partijen daartegen vooraf schriftelijk een met redenen omkleed bezwaar indient bij de Klachtencommissie en de Klachtencommissie op grond daarvan van oordeel is dat van het beginsel van hoor en wederhoor tijdens de hoorzitting dient te worden afgezien.
9. De Klachtencommissie is bevoegd voor, tijdens of na de hoorzitting getuigen en deskundigen te horen. Het is ter beoordeling aan de Klachtencommissie of het horen van getuigen en deskundigen in het bijzijn van partijen geschiedt.
10. Het maken van beeld- en/of geluidsopnamen tijdens de hoorzitting is niet toegestaan, tenzij na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Klachtencommissie.

#### **Artikel 10. Wraking en verschoning**

1. Zowel de klager als de beklagde kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de Klachtencommissie aan de behandeling van de klacht, wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onafhankelijk oordeel over de klacht kunnen bemoeilijken (wraking).
2. De overige leden van de Klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt zo snel mogelijk, hetzij schriftelijk hetzij mondeling – naar gelang de stand van zaken waarin de klachtenafhandeling zich bevindt – medegedeeld aan partijen. Een mondelinge mededeling wordt schriftelijk bevestigd aan partijen.
3. Een lid van de Klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht wanneer zich ten aanzien van dit lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onafhankelijk oordeel over de klacht kunnen bemoeilijken (verschoning). Een lid is dat verplicht te doen, indien de beide overige leden van de Klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van dit lid voordoen.
4. In geval van wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door een namens Veilig Thuis NML te benoemen ander lid van de Klachtencommissie. Indien van wraking of verschoning geen sprake is, wordt de klachtafhandeling in dezelfde commissiesamenstelling voortgezet.

#### **Artikel 11. Schorsing of voorlopige voorziening**

Indien de Klachtencommissie in welk traject van de klachtprocedure dan ook de mening is toegedaan dat schorsing of een voorlopige voorziening gerechtvaardigd is, brengt zij dienaangaande een aanbeveling uit aan de Raad van Bestuur van Veilig Thuis NML, die binnen vijf werkdagen een gemotiveerde beslissing neemt overeenkomstig hetgeen verder is bepaald in artikel 13.

#### **Artikel 12. Uitspraak door de Klachtencommissie**

1. Binnen twaalf weken na ontvangst van een klacht zal de Klachtencommissie schriftelijk uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht.

2. Bij afwijking van de in het eerste lid genoemde termijn doet de Klachtencommissie hiervan schriftelijk en met redenen omkleed, mededeling aan de klager en de beklagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen. Het voeren van bemiddelingsgesprek(ken) is een reden voor opschorting van de termijn.
3. De Klachtencommissie kan een klacht, indien ontvankelijk, geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren. De Klachtencommissie zal een oordeel uitspreken over de gegrondheid van de klacht conform artikel 4.2.7 lid 2 suc c WMO.
4. De uitspraak van de Klachtencommissie is met redenen omkleed en gaat eventueel vergezeld van aanbevelingen naar Raad van Bestuur van Veilig Thuis NML.
5. De uitspraak wordt daarnaast in afschrift toegezonden aan de klager of diens gemachtigde, de beklagde en de teamleider van de beklagde.

#### **Artikel 13. Beslissing Raad van Bestuur naar aanleiding van een uitspraak**

1. Binnen een maand na de bekendmaking van de uitspraak van de Klachtencommissie deelt de Raad van Bestuur van Veilig Thuis NML schriftelijk aan de klager mee of hij de uitspraak en de eventueel daarbij gedane aanbevelingen van de Klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van het oordeel van de Klachtencommissie maatregelen neemt en, zo ja, welke. Een afschrift van bedoelde mededeling wordt tevens toegestuurd aan de Klachtencommissie, aan de klager, de beklagde en aan de direct leidinggevende van de beklagde.
2. Bij afwijking van de termijn genoemd in het vorige lid, doet Veilig Thuis NML daarvan, met redenen omkleed, mededeling aan de klager onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan de klager kenbaar zal maken. Dit uitstel kan ten hoogste vier weken bedragen. Een afschrift van de mededeling wordt toegestuurd aan de Klachtencommissie, de klager, de beklagde en de direct leidinggevende van de beklagde.
3. Indien de klager het niet eens is met de beslissing van de Raad van Bestuur kan de klager zich wenden tot de Nationale Ombudsman.

#### **Artikel 14. Vacatiegelden en reiskostenvergoeding**

De leden van de Klachtencommissie ontvangen voor de afhandeling van klachten vacatiegelden alsmede een reiskostenvergoeding van Veilig Thuis NML. De vacatiegelden en de reiskosten worden door Veilig Thuis NML vastgesteld en kunnen per januari van elk kalenderjaar worden bijgesteld.

#### **Artikel 15. Bevoegdheid Klachtencommissie op grond van artikel 4.2.8. WMO**

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de Klachtencommissie de Raad van Bestuur van Veilig Thuis NML daarvan in kennis. Indien de Klachtencommissie niet is gebleken dat de Raad van Bestuur ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de Klachtencommissie deze klacht aan de op grond van 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 16. Registratie van klachten**

1. De Klachtencommissie registreert alle klachten in een klachtenregister. Registratie geschiedt vanuit administratief oogpunt en vanwege procesrechtelijke aspecten. In het klachtenregister worden de volgende gegevens geregistreerd:
  - Datum van indiening van de klacht;
  - Naam van de klager;
  - Naam van de beklagde;
  - Aard en inhoud van de klacht;
  - Wijze van afhandeling;
  - De beslissing en/of aanbevelingen van de Klachtencommissie;
  - De eventuele daaropvolgende beslissing van Veilig Thuis NML



- De datum van sluiting van het dossier na intrekking, afronding of beëindiging van de klacht;
- 2. Ieder kalenderjaar wordt een nieuw klachtenregister aangelegd voor de in dat jaar ingediende klachten. Lopende zaken worden overgeheveld naar het nieuwe jaar.
- 3. Een klachtenregister wordt aan het einde van de maand december van een kalenderjaar officieel afgesloten.

#### **Artikel 17. Klachtendossier**

1. De stukken die op een klacht betrekking hebben, berusten bij de Klachtencommissie in een apart klachtendossier zolang de klachtafhandeling niet is afgerond.
2. Het klachtendossier wordt door de Klachtencommissie gedurende zeven jaar bewaard. Het dossier wordt na afloop van deze termijn vernietigd.

#### **Artikel 18. Jaarverslag**

1. De Klachtencommissie brengt aan Veilig Thuis NML jaarlijks, voor 1 mei van het lopende kalenderjaar, een verslag uit aangaande het voorgaande kalenderjaar, met betrekking tot het aantal en de aard van de klachten en de daarmee samenhangende oordelen en aanbevelingen. Een beknopte evaluatie van de werkbaarheid van de klachtenregeling maakt deel uit van dat verslag, alsmede een evaluatie van de werkzaamheden van de Klachtencommissie. In het verslag wordt tevens aandacht besteed aan de nevenactiviteiten van de leden van de Klachtencommissie conform artikel 3, derde lid, van deze regeling.
2. Na verslaglegging door de Klachtencommissie draagt Veilig Thuis NML er zorg voor dat – met inachtneming van hetgeen door de Klachtencommissie is verwoord – het gedeelte van het verslag van de Klachtencommissie duidelijk naar voren komt in een door Veilig Thuis NML verder samen te stellen openbaar verslag. In het openbaar verslag beschrijft Veilig Thuis NML op grond van artikel 4.2.10 WMO de volgende onderwerpen:
  - a. of en op welke wijze zij personen ten behoeve van wie hij zijn taken uitvoert, bij zijn kwaliteitsbeleid heeft betrokken;
  - b. de frequentie waarmee en de wijze waarop binnen Veilig Thuis kwaliteitsbeoordeling plaatsvond en het resultaat daarvan;
  - c. welk gevolg hij heeft gegeven aan klachten en meldingen over de kwaliteit van de uitvoering van de taken;
  - d. een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
  - e. de wijze waarop zij de klachtenregeling onder de aandacht hebben gebracht van de betrokken personen;
  - f. de samenstelling van de klachtencommissie;
  - g. in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen, bedoeld in artikel 4.2.7, tweede lid WMO.
  - h. het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
  - i. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
  - j. de aard van de maatregelen, bedoeld in artikel 4.2.7, vijfde lid WMO.
3. De ambtelijk secretaris zal ten behoeve van het opmaken van deze verslagen voor zowel Veilig Thuis NML als de Klachtencommissie ondersteunende activiteiten verrichten.
4. Het jaarverslag wordt door Veilig Thuis NML voor 1 juni van het lopende kalenderjaar toegezonden.

#### **Artikel 19. Bekendmaking Klachtenregeling**

Deze regeling wordt door Veilig Thuis NML bekend gemaakt op de website van Veilig Thuis NML. Bij aanvang van de betrokkenheid van Veilig Thuis NML worden betrokkenen door Veilig Thuis NML gewezen op de klachtenregeling en wordt aangegeven waar de regeling zelf kan worden opgevraagd.

**Artikel 20. Nadere uitwerking Klachtenregeling**

1. Veilig Thuis NML ziet er op toe dat de Klachtencommissie haar werkzaamheden verricht aan de hand van een door de Klachtencommissie op te stellen Reglement zoals bedoeld in artikel 4.2.7 lid 3 WMO.
2. Het Reglement van de Klachtencommissie mag niet in strijd zijn met de onderhavige klachtenregeling. Wanneer bepalingen uit het Reglement strijdig zijn met bepalingen in de klachtenregeling, prevaleren de bepalingen uit de klachtenregeling.

**Aldus vastgesteld door Veilig Thuis Noord en Midden Limburg te Roermond op 30 maart 2021.**