



Veilig Thuis Gelderland-Midden

Advies- en Meldpunt
Huiselijk Geweld en
Kindermishandeling

KLACHTENREGELING

Datum:	01-01-2019
Versie:	4.0
Status:	Vastgesteld door MT (23/11/18) en OR (11/12/18)

VOORWOORD

Iedereen die met Veilig Thuis Gelderland-Midden te maken krijgt, heeft recht op een zorgvuldige behandeling van klachten.

Bij telefonische aanmelding bij Veilig Thuis wordt iedereen geïnformeerd over de klachtenregeling van Veilig Thuis Gelderland-Midden. Deze klachtenregeling is ook op de website van Veilig Thuis Gelderland-Midden te vinden. Bij huisbezoeken door Veilig Thuis wordt de folder over de klachtenregeling gegeven en desgewenst wordt de volledige regeling opgestuurd.

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 Gelderland-Midden.

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 bij Veilig Thuis Gelderland-Midden, alsmede ingehuurde medewerkers en stagiaires.

K L A C H T E N R E G E L I N G Veilig Thuis Gelderland-Midden

PREAMBULE

De organisatie Veilig Thuis Gelderland-Midden 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

- WMO artikel 4.2.7 en de Jeugdwet paragraaf 4.2a;

stelt vast

- De Klachtenregeling Veilig Thuis Gelderland-Midden.

Artikel 1 BEGRIPSBEPALINGEN

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. Stichting Veilig Thuis Gelderland-Midden:
Het advies en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling voor de regio Gelderland-Midden.
2. Klacht:
Een klacht over een gedraging van de organisatie Veilig Thuis Gelderland-Midden 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 Gelderland-Midden.
4. Directbetrokkene:
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 Gelderland-Midden, door of namens Veilig Thuis Gelderland-Midden 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:
Veilig Thuis Gelderland-Midden maakt voor de klachtbehandeling door een onafhankelijke klachtencommissie gebruik van de diensten van de klachtencommissie van Jeugdbescherming Gelderland.
9. Privacyreglement van Veilig Thuis Gelderland-Midden:
Hierin is conform de Algemene Verordening Persoonsgegevens de informatiepositie van Veilig Thuis beschreven, de rechten van cliënten en de bewaartermijnen van dossiers.

Artikel 2 INTERNE KLACHTAFHANDELING

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 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.
3. De klager richt zich met zijn klacht schriftelijk tot de uitvoerend medewerker en/of diens leidinggevende.
4. Binnen één week na ontvangst van de klachtbrief krijgt klager een ontvangstbevestiging, waarin wordt aangegeven op welke wijze en binnen welke termijn, maar uiterlijk binnen vier weken, de klacht wordt behandeld.
5. Uitgangspunt in een klachtgesprek met klager is, dat 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. De beklagde medewerker kan zich laten bijstaan door diens leidinggevende.
7. 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 zijn wens om zich door een Vertrouwenspersoon te laten bijstaan van tevoren kenbaar te maken.
8. Klager krijgt binnen 14 dagen na het gesprek een verslag, opgemaakt door de leidinggevende, hiervan toegestuurd, waarin de resultaten van het klachtgesprek en eventuele afspraken en evaluatiemomenten zijn opgenomen.
9. 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.

Artikel 3 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 Gelderland-Midden

p/a Snelliusweg 1

6827 DG Arnhem

klachtencommissie@veiligthuisgm.nl

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 degene over wie is geklaagd op de hoogte van de inhoud van de klacht en de verdere procedure, evenals de leidinggevende van de betrokken medewerker en de manager van Veilig Thuis Gelderland-Midden.
4. De klachtencommissie vraagt klager of interne klachtafhandeling 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 interne klachtafhandeling 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.
5. Ingeval de klachtencommissie overgaat tot behandeling van de klacht, verzoekt de klachtencommissie Veilig Thuis Gelderland-Midden 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.
6. De klachtencommissie is bevoegd schriftelijke informatie op te vragen Veilig Thuis. Gelderland-Midden is gehouden deze informatie aan de klachtencommissie te verstrekken tenzij een bepaling uit het privacyreglement zich hiertegen verzet. In die gevallen wordt de klachtencommissie schriftelijk door de manager geïnformeerd over de redenen hiervoor. 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.
7. 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 Gelderland-Midden hiervoor goede redenen kan aanvoeren, kan de ondersteuning door een vertrouwenspersoon worden geweigerd.
8. De beklaagde medewerker kan zich laten bijstaan dienst leidinggevende.
9. De hoorzitting is niet openbaar.
10. De klachtencommissie stelt binnen zes weken na ontvangst van de klacht, de klager, degene over wiens gedraging is geklaagd, de leidinggevende, de manager en de directeur-bestuurder van Veilig Thuis Gelderland-Midden schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
11. Bij afwijking van de onder 4.10 bedoelde termijn van zes weken doet de klachtencommissie aan de klager, degene over wiens gedraging is geklaagd, de leidinggevende, de manager en de directeur-bestuurder van Veilig Thuis Gelderland-Midden daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 4 SCHORSING VAN EEN BESTREDEN BESLISSING

Indiening van een klacht schorst een bestreden beslissing niet.

Slechts de manager, in overleg met de directeur-bestuurder van Veilig Thuis Gelderland-Midden kan, indien er zwaarwegende redenen zijn, anders bepalen.

Artikel 5 BESLUIT VAN DE DIRECTEUR-BESTUURDER VAN VEILIG THUIS GELDERLAND-MIDDEN

1. Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie deelt de directeur-bestuurder van Veilig Thuis Gelderland-Midden klager, aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk mee of hij het oordeel van de klachtencommissie overneemt en of en zo ja welk besluit hij naar aanleiding van dat oordeel en van eventueel gedane aanbevelingen neemt. Indien de directeur-bestuurder van Veilig Thuis Gelderland-Midden afwijkt van het oordeel van de klachtencommissie deelt deze dit met redenen omkleed mee aan klager, aangeklaagde en klachtencommissie.
2. Bij afwijking van de onder 5.1 genoemde termijn van vier weken doet de directeur-bestuurder van Veilig Thuis Gelderland-Midden daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager, aangeklaagde en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt kenbaar zal maken. De termijn voor uitstel bedraagt maximaal vier weken.
3. In de reactie van de directeur-bestuurder van Veilig Thuis Gelderland-Midden aan klager is opgenomen dat tegen de beslissing van deze geen beroep mogelijk is. Klager kan desgewenst een klacht in dienen bij het College van Toezicht van SKJ.

Artikel 6 KLACHTEN OVER GEDRAGINGEN MANAGER

1. Een klacht over een gedraging van de manager van Veilig Thuis Gelderland-Midden 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 manager van Veilig Thuis Gelderland-Midden, dan stelt zij in tegenstelling tot het gestelde in artikel 3 lid 10 de directeur-bestuurder van Veilig Thuis Gelderland-Midden op de hoogte van haar oordeel. De directeur-bestuurder van Veilig Thuis Gelderland-Midden handelt daarop conform artikel 5.

Artikel 7 KLACHTEN OVER ERNSTIGE SITUATIE MET EEN STRUCTUREEL KARAKTER

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de organisatie Veilig Thuis Gelderland-Midden daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de organisatie Veilig Thuis Gelderland-Midden ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie - gelet op artikel 4.2.8 van de WMO en artikel 4.2.2. van de Jeugdwet – deze klacht aan de ingevolge deze wetten met het toezicht belaste ambtenaren.

Artikel 8 REGISTRATIE VAN KLACHTEN

1. Veilig Thuis Gelderland-Midden kent een klachtenregistratiesysteem zowel voor de intern afgehandelde 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 Gelderland-Midden opgenomen en bewaard conform het geldende bewaartermijn voor het betreffende dossier.

Artikel 9 JAARVERSLAG

1. Veilig Thuis Gelderland-Midden zorgt ervoor 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 gegronde verklaarde klachten.
2. Het jaarverslag wordt, o.g.v. artikel 4.2.10 van de WMO en artikel 4.3.2 van de Jeugdwet 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 10 RECHT OP INFORMATIE

Veilig Thuis Gelderland-Midden stelt cliënten bij de aanvang van contacten met Veilig Thuis op de hoogte van deze klachtenregeling. Naar deze klachtenregeling wordt verwezen in de “klachtfolder”, die iedere cliënt bij aanvang van de contacten ontvangt. De ‘Klachtenregeling Veilig Thuis Gelderland-Midden’ is te vinden op de website van Veilig Thuis Gelderland-Midden en wordt op verzoek aan cliënten toegestuurd.

Artikel 11 WIJZIGING EN INTREKKING VAN DE REGELING

1. Deze regeling kan door het MT met toestemming van de directeur-bestuurder van Veilig Thuis Gelderland-Midden 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 het managementteam van Veilig Thuis de klachtencommissie en de OR van VT om advies.
3. In alle gevallen, waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder van Veilig Thuis Gelderland-Midden.

Artikel 12 VASTSTELLING REGELING

Deze klachtenregeling is door de directeur-bestuurder van Veilig Thuis Gelderland-Midden vastgesteld
DATUM