



Geweld stopt
niet vanzelf

KLACHTEN- REGLEMENT



**Rotterdam
Rijnmond**

ADVIES- EN MELDPUNT
HUISELIJK GEWELD EN
KINDERMISHANDELING

versie december 2019



Geweld stopt
niet vanzelf

INHOUD

INLEIDING

ALGEMENE BEPALINGEN

5

Artikel 1: Begrippen

5

DE KLACHTENPROCEDURE

7

Artikel 2: Waarover kan worden geklaagd

7

Artikel 3: Wie kan een klacht indienen

7

HET INDIENEN VAN EEN KLACHT

8

Artikel 4: Vereisten aan klacht

8

Artikel 5: Termijn waarbinnen geklaagd moet worden

8

BEHANDELING VAN DE KLACHT

8

Artikel 6: Werkwijze

8

BEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

9

Artikel 7: Ontvankelijk, niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond

9

Artikel 8: Schriftelijke toelichting (klacht ontvankelijk)

9

Artikel 9: Documenten voor klachtbehandeling

10

Artikel 10: Hoorzitting

11

Artikel 11: Wraking en verschoning

12

Artikel 12: Minderjarige klager

12

OORDEEL

13

Artikel 13: Termijn oordeel klachtencommissie

13

Artikel 14: Oordeel van de klachtencommissie

13

Artikel 15: Ernstig structureel falen van VTRR

13

REACTIE VAN VEILIG THUIS ROTTERDAM RIJNMOND

14

Artikel 16: Reactie op uitspraak

14

Artikel 17: Termijn voor de reactie

14

Artikel 18: Geen beroep tegen uitspraak

14

BEPALINGEN OVER DE KLACHTENCOMMISSIE

15

Artikel 19: Klachtencommissie met onafhankelijke leden

15

Artikel 20: Termijn lidmaatschap

15

Artikel 21: Einde lidmaatschap

16

Artikel 22: Geheimhoudingsplicht

16

Artikel 23: Vacatiegelden en reiskostenvergoeding

16



Geweld stopt
niet vanzelf

KLACHTENDOSSIER EN REGISTER	17
Artikel 24: Klachtregister	17
Artikel 25: Klachtdossier	17
JAARVERSLAG	18
Artikel 26: Openbaar jaarverslag	18
KLACHTENREGLEMENT EN HUISHOUELIJK REGLEMENT	18
Artikel 27: Vaststellen en wijzigen klachtenreglement	18
Artikel 28: Bekendmaking klachtenreglement	19
Artikel 29: Huishoudelijk reglement klachtencommissie	19
SLOTBEPALING	19



Geweld stopt
niet vanzelf

INLEIDING

U kunt een klacht indienen indien u niet tevreden bent over de handelswijze van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond of een van haar medewerkers. Daarbij kan het onder andere gaan over afspraken die niet worden nagekomen, slechte bereikbaarheid of het niet eens zijn met een besluit.

De procesregisseurs van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond (VTRR) proberen de onveilige situatie in afhankelijkheidsrelaties zo goed mogelijk te doorgronden en te veranderen met betrokkenen. Het kan echter voorkomen dat u vindt dat er niet goed wordt omgegaan met afspraken of beslissingen. U kunt hierover een klacht indienen. De klacht kan worden ingediend door of namens de persoon op wie gedraging betrekking had of door een nabestaande, indien de persoon is overleden.

De klacht moet gaan over iets wat minder dan een jaar geleden is.

Hoe werkt het?

1. Eerst vragen wij u om in gesprek te gaan met de collega waarover u een klacht wilt indienen. In een gesprek met onze collega kan gekeken worden of u samen het vertrouwen in elkaar kunnen herstellen. U kunt onze collega na zo'n gesprek vragen om de gemaakte afspraken op papier te zetten.
2. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u een gesprek aanvragen bij de klachtencoördinator van Veilig Thuis. Deze coördinator bemiddelt dan tussen u en de collega namens het management van Veilig Thuis. Dit doet u door het klachtenformulier in te vullen en dit te e-mailen naar klachten@veiligthuisrr.nl of naar ons postadres. Van de afspraken die in dit gesprek gemaakt worden ontvangt u een schriftelijke bevestiging.
3. Indien u er in het gesprek met de klachtencoördinator 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 per post of per mail. 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. Wij dragen er vervolgens zorg voor dat uw klacht terecht komt bij de onafhankelijke klachtencommissie. Zij nemen de klacht in behandeling en beoordelen die in een hoorzitting waarvoor u en Veilig Thuis wordt uitgenodigd. U ontvangt de beoordeling – klacht is gegrond of niet gegrond - van de klachtencommissie op papier. De directeur-bestuurder van VTRR stuurt u een reactie op deze beoordeling.

Mocht u niet tevreden zijn met de uitkomst van de onafhankelijke klachtencommissie, dan heeft u het recht om de Gemeentelijke Ombudsman, Nationale Ombudsman of de Kinderombudsman Rotterdam te vragen een onderzoek in te stellen. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de volgende websites: www.nationaleombudsman.nl en www.kinderombudsmanrotterdam.nl.

Heeft u geen e-mail of internet? Dan kunt u het formulier opsturen naar:
Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond



Geweld stopt
niet vanzelf

Paul Krugerstraat 181
3072 GJ Rotterdam



Geweld stopt
niet vanzelf

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1: Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- 1.1 *VTRR*: de Stichting Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond, gevestigd te Paul Krugerstraat 181, 3072 GJ Rotterdam, vertegenwoordigd door de directeur-bestuurder of alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers, die in gedelegeerde bevoegdheid namens de directeur-bestuurder handelen.
- 1.2 *Klager*: degene die een klacht indient omtrent een gedraging van VTRR of van een van de voor deze werkzame personen (zie artikel 3.1 van dit reglement).
- 1.3 *Beklaagde(n)*: VTRR of voor haar werkzame personen.
- 1.4 *De klachtencommissie*: de door VTRR ingestelde onafhankelijke klachtencommissie voor de behandeling van klachten als bedoeld in 4.2.7 Wmo 2015.
- 1.5 *Secretariaat*: het secretariaat van de klachtencommissie VTRR.
- 1.6 *Gedragwetenschapper*: is verantwoordelijk voor de systematische en methodische werkwijze in de benadering van ontwikkelings- en opvoedingsproblematiek.
- 1.7 *Directeur-bestuurder*: heeft de dagelijkse leiding van de stichting en is verantwoordelijk voor het beleid.
- 1.8 *De Raad van Toezicht*: het toezichthoudende orgaan van stichting VTRR.
- 1.9 *Partij*: de in de leden 1.2 en 1.3 genoemde klager en beklagde(n).
- 2.0 *Gemachtigde*: een rechtsgeleerde, een medewerker van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) of een familielid.
- 2.1 *Vertrouwenspersoon*: degene die ten behoeve van klager ter ondersteuning bij de hoorzitting aanwezig is.
- 2.2 *De regiomanager*: de regiomanager van een van de regiotteams VTRR.
- 2.3 De klachtencoördinator, de beleidsmedewerker die namens het management van VTRR uw klacht afhandelt.
- 2.4 *Oordeel van de klachtencommissie*: het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de ingediende klacht(en).



Geweld stopt
niet vanzelf

- 2.5 *Reactie op het oordeel:* de reactie van de directeur-bestuurder op het oordeel van de klachtencommissie.
- 2.6 *Wettelijke grondslag:* de klachtenregeling heeft betrekking op de behandeling van klachten in overeenstemming met hoofdstuk 4 van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (Wmo 2015).



Geweld stopt
niet vanzelf

DE KLACHTENPROCEDURE

Artikel 2: Waarover kan worden geklaagd

- 2.1 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 VTRR.
- 2.2 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 VTRR valt ook onder 'gedraging'. Het moet dan wel gaan om een besluit dat gevolgen heeft voor de klager.
- 2.3 Besluiten van VTRR waartegen beroep bij de rechter kan worden ingesteld of besluiten die de instelling als bestuursorgaan neemt, zijn uitgezonderd.
- 2.4 De klachtencommissie is niet bevoegd te oordelen over klachten betreffende het beleid van VTRR.

Artikel 3: Wie kan een klacht indienen

- 3.1 Een klacht kan worden ingediend:
 - a. Door of namens de persoon op wie de gedraging betrekking had;
 - b. Door een nabestaande, indien de onder a bedoelde persoon is overleden;
- 3.2 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 de hoorzitting aanwezig zal zijn, moet dit uiterlijk één week voor de zitting aan de klachtencommissie worden gemeld. In het vervolg wordt daar, waar 'de klager' wordt vermeld, daaronder tevens diens gemachtigde begrepen.
- 3.3 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- 3.4 Klachten van medewerkers van VTRR over hun werkgever of over andere medewerkers van VTRR, vallen niet onder dit klachtenreglement.
- 3.5 Een klacht van een professional over medewerkers van VTRR valt niet onder dit reglement. 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 VTRR kan de directeur-bestuurder van VTRR de klachtencommissie verzoeken de klacht volgens het klachtenreglement af te handelen.



Geweld stopt
niet vanzelf

HET INDIENEN VAN EEN KLACHT

Artikel 4: Vereisten aan klacht

- 4.1 Een klacht wordt ingediend middels het klachtenformulier.
- 4.2 Het klachtenformulier is te vinden op de website van VTRR. De klacht moet zijn geschreven in de Nederlandse taal.
- 4.3 De klacht wordt geacht te zijn ingediend op de dag waarop het klachtenformulier is ontvangen.
- 4.4. De klager heeft altijd het recht om een ingediende klacht in te trekken. Een klacht is pas ingetrokken, wanneer dit via e-mail of per brief is bevestigd aan het secretariaat.

Artikel 5: Termijn waarbinnen een klacht ingediend kan worden

- 5.1 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.
- 5.2 Een na afloop van deze termijn ingediende klacht is niettemin ontvankelijk, indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verwacht.

BEHANDELING VAN DE KLACHT

Artikel 6: Werkwijze

- 6.1 De klager wordt uitgenodigd voor een gesprek met de persoon tegen wie de klacht is gericht. Indien het gesprek tussen de klager en de beklagde niet leidt tot een door beiden partijen gedragen oplossing, kan de klager zich wenden tot het management voor een gesprek met de klachtencoördinator . Het uitgangspunt hierbij is dat de beklagde bij het gesprek aanwezig is. De klager ontvangt de uitkomst van het gesprek schriftelijk. Indien het gesprek tussen de klager en de klachtencoördinator niet leidt tot een bevredigende oplossing kan de klager zich met zijn klacht richten tot de klachtencommissie. Eventuele stukken en/of eindbesluiten worden per post toegestuurd.



Geweld stopt
niet vanzelf

Behandeling door de klachtencommissie

Artikel 7: Ontvankelijk, niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond

- 7.1 De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht. Indien de klacht ontvankelijk is, wordt deze zo spoedig mogelijk toegezonden aan de beklaagde en de regiomanager.
- 7.2 De voorzitter van de klachtencommissie verklaart klager 'niet-ontvankelijk' als:
- niet is voldaan aan de in dit reglement in de artikelen 4 en 5 gestelde eisen;
 - de klacht is ingediend door iemand die daartoe niet bevoegd is volgens artikel 3.1;
 - eenzelfde klacht van of namens klager bij de commissie in behandeling is of is geweest in het afgelopen jaar en zich geen nieuwe feiten en omstandigheden hebben voorgedaan.
- 7.3 De klachtencommissie kan op grond van het klachtenformulier (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.
- 7.4 De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
- de klacht door de voorzitter van de klachtencommissie niet-ontvankelijk is verklaard;
 - de klachtencommissie zich onbevoegd heeft verklaard of
 - de klachtcommissie de klacht kennelijk ongegrond heeft verklaard.
- 7.5 De klachtencommissie deelt dit schriftelijk mee aan de klager en beklaagde. Daarbij geeft de commissie de redenen aan waarom zij tot deze beslissing is gekomen.
- 7.6 Bij twijfel over de ontvankelijkheid van de klager zal de klachtencommissie beslissen in het voordeel van de klager.

Artikel 8: Schriftelijke toelichting (klacht ontvankelijk)

- 8.1 Als de klachtencommissie de klacht ontvankelijk acht, verzoekt het secretariaat de beklaagde om schriftelijk binnen twee weken een nadere toelichting te geven. Deze toelichting 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 de klachtencoördinator toegevoegd. Een kopie van de reactie van de beklaagde wordt door het secretariaat uiterlijk een week voor de hoorzitting gezonden aan klager.



Geweld stopt
niet vanzelf

Artikel 9: Documenten voor klachtbehandeling

- 9.1 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.
- 9.2 De klachtencommissie kan bij klager en beklaagde 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 privacywet.
- 9.3 Bij het verstrekken van informatie worden door de klachtencommissie de bepalingen uit de Wet bescherming persoonsgegevens, de Jeugdwet en de Wmo 2015 nageleefd.



Geweld stopt
niet vanzelf

Artikel 10: Hoorzitting

- 10.1 Om tot een oordeel te komen over de gegrondheid van de klacht, worden zowel de klager als de beklaagde in de gelegenheid gesteld door de klachtencommissie te worden gehoord op een hoorzitting. Hierbij geldt het beginsel van hoor en wederhoor.
- 10.2 Partijen ontvangen schriftelijk een uitnodiging voor de hoorzitting van de klachtencommissie.
- 10.3 De klachtencommissie komt niet tot een oordeel, voordat partijen in de gelegenheid zijn gesteld te worden gehoord dan wel schriftelijk een toelichting te geven. Mochten partijen geen gebruik willen maken van de mogelijkheid om gehoord te worden, dan dient dit gemotiveerd te worden aangegeven.
- 10.4 Uitgangspunt is dat de beklaagde vergezeld verschijnt, dat kan zijn een collega, de klachtencoördinator, een regiomanager en/of gedragswetenschapper.
- 10.5 Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij een van de partijen daartegen vooraf schriftelijk een met redenen omkleed bezwaar indient bij de commissie. Als de commissie van oordeel is dat dit bezwaar gegrond is, kan de commissie besluiten partijen gescheiden te horen. In dat geval wordt van beide hoorzittingen een kort schriftelijk verslag opgesteld.
- 10.6 De behandeling van een klacht vindt niet in het openbaar plaats.
- 10.7 De klachtencommissie kan nadere regels stellen omtrent (de wijze van) het horen van partijen.
- 10.8 Het is tijdens de hoorzitting 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 de hoorzitting alleen worden aangeduid met hun functie en niet met hun persoonlijke gegevens.
- 10.9 Voor het maken van video-opnamen wordt geen toestemming gegeven.



Geweld stopt
niet vanzelf

Artikel 11: Wraking en verschoning

- 11.1 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 commissielid kunnen bemoeilijken.
- 11.2 Dit bezwaar wordt schriftelijk en gemotiveerd ingediend. De overige leden van de behandelende commissie 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 commissie 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 mail of brief bevestigd.
- 11.3 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 commissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat die feiten of omstandigheden zich voordoen.
- 11.4 In geval van wraking of verschoning wordt het betrokken commissielid vervangen door een ander lid. Als het bezwaar wordt verworpen, wordt de klachtbehandeling in dezelfde commissiesamenstelling voortgezet.
- 11.5 In het geval van wraking of verschoning van meerdere commissieleden, waardoor de commissie niet langer voltallig bijeen kan komen, neemt de directeur-bestuurder van VTRR een beslissing over de voortzetting van de behandeling van de klacht(en).

Artikel 12: Minderjarige klager

- 12.1 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 het klachtenreglement, mits de belangen van klager en beklaagde daardoor niet worden geschaad. Wanneer 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 commissie genomen en gemotiveerd vastgelegd.



Geweld stopt
niet vanzelf

ORDEEL

Artikel 13: Termijn oordeel klachtencommissie

- 13.1 De klachtencommissie stelt de klager en VTRR binnen zes weken na de hoorzitting schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- 13.2 De klachtencommissie kan van deze termijn afwijken. De klachtencommissie deelt dit schriftelijk en met opgaaf van redenen mee aan de klager en VTRR. Daarbij wordt een nieuwe termijn vermeld waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel zal geven.

Artikel 14: Oordeel van de klachtencommissie

- 14.1 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.
- 14.2 Naast het oordeel omtrent de klacht kan de klachtencommissie algemene aanbevelingen doen aan VTRR.
- 14.3 Het oordeel wordt toegezonden aan de klager, de beklagde en de regiomanager. Daarnaast wordt het oordeel toegestuurd aan de directeur-bestuurder.

Artikel 15: Ernstig structureel falen van VTRR

- 15.1 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.
- 15.2 Als het de klachtencommissie blijkt dat de directeur-bestuurder naar aanleiding van de in kennisstelling geen maatregelen heeft genomen, wendt de voorzitter van de klachtencommissie zich tot de Raad van Toezicht.



Geweld stopt
niet vanzelf

REACTIE VAN VEILIG THUIS ROTTERDAM RIJNSMOND

Artikel 16: Reactie op uitspraak

16.1 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:

- of VTRR het oordeel van de commissie met betrekking tot de gegrondheid van de klacht deelt;
- in hoeverre VTRR het eens is met de eventueel gedane aanbevelingen van de commissie;
- of er naar aanleiding van het oordeel en de aanbevelingen van de commissie maatregelen worden genomen, en zo ja, welke dat zijn.

16.2 Een kopie van de reactie wordt gezonden aan de beklagde en aan de klachtencommissie.

16.3 Als een klacht betrekking heeft op een gedraging van de directeur-bestuurder van VTRR worden de in dit reglement toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de Raad van Toezicht.

Artikel 17: Termijn voor de reactie

17.1 De reactie op de uitspraak van de klachtencommissie wordt gegeven binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak.

17.2 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 klachtencoördinator.

Artikel 18: Geen beroep tegen uitspraak

18.1 Tegen de uitspraak van de klachtencommissie is geen hoger beroep mogelijk bij een rechterlijke instantie.

18.2 Klager kan wel de Nationale Ombudsman of de Gemeentelijke Kinderombudsman verzoeken een onderzoek in te stellen naar het handelen van VTRR. Of een onderzoek mogelijk is, wordt bepaald door deze instanties zelf.



Geweld stopt
niet vanzelf

BEPALINGEN OVER DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 19: Klachtencommissie met onafhankelijke leden

- 19.1 VTRR stelt een onafhankelijke commissie in, die uit ten minste drie leden bestaat en die tot taak heeft de bij de commissie ingediende klachten conform dit reglement te behandelen.
- 19.2 De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk in die zin dat zij niet voor of bij VTRR werkzaam zijn, dan wel tot kortgeleden voor of bij VTRR 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 VTRR dan wel professionals van VTRR.
- 19.3 De directeur-bestuurder benoemt, in overleg met de zittende leden, de leden van de klachtencommissie en benoemt uit hun midden de voorzitter. VTRR stelt aan de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking, ter uitvoering van de in het klachtenreglement omschreven en daaruit voortvloeiende taken.
- 19.4 Leden worden voor hun benoeming door de directeur-bestuurder van VTRR beoordeeld op hun deskundigheid.
- 19.5 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.
- 19.6 Naast de taken die voortvloeien uit dit reglement fungeert de voorzitter in de klachtencommissie als coördinerend aanspreekpunt van de commissie.
- 19.7 Bij tussentijds aftreden van een lid van de klachtencommissie benoemt de directeur-bestuurder van VTRR een nieuw lid.

Artikel 20: Termijn lidmaatschap

- 20.1 Leden worden door de directeur-bestuurder benoemd voor een periode van maximaal vier jaar.
- 20.2 De directeur-bestuurder kan een lid eenmaal herbenoemen voor een nieuwe periode van maximaal vier jaar.



Geweld stopt
niet vanzelf

Artikel 21: Einde lidmaatschap

21.1 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:

- tussentijds door ontslag;
- op eigen verzoek;
- bij het niet langer voldoen aan de voorwaarden in dit reglement of
- bij overlijden.

21.2 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

22.1 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

23.1 De leden van de klachtencommissie ontvangen voor de afhandeling van klachten een onkostenvergoeding. Tevens ontvangen zij een reiskostenvergoeding van VTRR.

23.2 De onkostenvergoeding en de reiskosten worden door VTRR vastgesteld en kunnen jaarlijks per januari van elk kalenderjaar worden bijgesteld.



Geweld stopt
niet vanzelf

KLACHTENDOSSIER EN REGISTER

Artikel 24: Klachtregister

- 24.1 De klacht en de afhandeling van de klacht zijn onderdeel van het dossier van de klager (client).
- 24.2 De klachtencoördinator houdt een register bij waarin alle binnengekomen klachten worden geregistreerd. In het klachtregister worden in ieder geval de volgende gegevens geregistreerd:
- datum van ontvangst van de klacht;
 - naam van de klager;
 - dossiernummer of naam en geboortedatum van betrokkenen in het gezinssysteem
 - naam van de beklagde;
 - aard van de klacht;
 - tijdstip van afhandeling/sluiting dossier;
 - de wijze van afhandeling.
- 24.3 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

- 25.1 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.
- 25.2 Het klachtdossier wordt na intrekking of afronding van de klacht gearhiveerd bij het betreffende cliëntendossier.



Geweld stopt
niet vanzelf

JAARVERSLAG

Artikel 26: Openbaar jaarverslag

- 26.1 VTRR stelt in samenwerking met (het secretariaat van) de klachtencommissie elk kalenderjaar een openbaar verslag op. In dat jaarverslag wordt aangegeven:
- een beknopte beschrijving van dit klachtenreglement;
 - de wijze waarop VTRR het klachtenreglement onder de aandacht van cliënten heeft gebracht;
 - de samenstelling van de klachtencommissie;
 - in welke mate de klachtencommissie de werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen van dit reglement;
 - het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
 - indien relevant de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie en de besluiten van de directeur-bestuurder.
- 26.2 De klachtencommissie brengt jaarlijks vóór 1 april een verslag uit aan de directeur-bestuurder over de werkzaamheden in het voorgaande kalenderjaar.
- 26.3 VTRR maakt het jaarverslag vervolgens vóór 1 juni van hetzelfde kalenderjaar aan de Raad van Toezicht, de Gemeenschappelijke Regeling, de Inspectie en de medewerkers van VTRR bekend.

KLACHTENREGLEMENT EN HUISHOUELIJK REGLEMENT

Artikel 27: Vaststellen en wijzigen klachtenreglement

- 27.1 Dit reglement wordt vastgesteld door VTRR en kan slechts worden gewijzigd nadat de klachtencommissie in de gelegenheid is gesteld over het voorstel tot wijziging advies uit te brengen en de ondernemingsraad heeft ingestemd met de wijziging.
- 27.2 Wijziging en/of intrekking heeft geen terugwerkende kracht.
- 27.3 In alle gevallen, waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder gehoord de voorzitter van de klachtencommissie.



Geweld stopt
niet vanzelf

Artikel 28: Bekendmaking klachtenreglement

28.1 Het klachtenreglement wordt gepubliceerd op het intranet (voor medewerkers) en de website (voor cliënten en derden) van VTRR.

Artikel 29: Huishoudelijk reglement klachtencommissie

29.1 De directeur-bestuurder ziet er op toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht aan de hand van een door de klachtencommissie op te stellen huishoudelijk reglement.

29.2 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 dit klachtenreglement.

29.3 Het huishoudelijk reglement van de klachtencommissie mag niet in strijd zijn met dit klachtenreglement. Bij strijdigheid tussen het reglement en dit reglement gaan de bepalingen uit dit reglement voor op die uit het huishoudelijk reglement.

SLOTBEPALING

Dit klachtenreglement is vastgesteld door de directeur-bestuurder van VTRR met in achtneming van de toepassing zijnde wettelijke bepalingen. Het reglement treedt in werking op 1 januari 2018.