

 Geleideformulier voor: BCOV	Sector/afdeling: SBD
	Leidinggevende: Bert van de Velden
	Auteur: Ruth Mungroop
b6e61165-6dae-4031-ae78-5028e41a1fec.docx	

1 Doel agendering:

	Beeldvorming
	Oordeelsvorming
X	Besluitvorming

2 Vraagstelling:

De Klachtenregeling VRK is op 9 december 2019, na vaststelling door het Algemeen Bestuur, in werking getreden. Kort na de onderbrenging van Veilig Thuis (VT) binnen de VRK is gebleken dat de klachtenregeling onvoldoende aansluit bij klachten die bij VT worden ontvangen. Bovendien sluit de regeling niet goed aan op recente wet- en regelgeving. Reden om te komen tot een herziening van de regeling.

3 Achtergrondinformatie:

Aangezien de VRK er naar streeft dat klachten van burgers kwalitatief goed en voor de gehele organisatie uniform worden afgehandeld, is een extern deskundig jurist ingeschakeld om te komen tot een actualisering van de regeling. Er is bij de herbeoordeling rekening gehouden met de eisen van de Algemene wet bestuursrecht; de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Aangezien de aanpassing mede is ingegeven door de ervaringen die zijn opgedaan met de afhandeling van klachten over het onderdeel Veilig Thuis, is de sector actief betrokken geweest bij de aanpassing van de regeling. In de voorliggende regeling zijn meer begrippen uit de Wmo opgenomen ten behoeve van de cliënten van Veilig Thuis.

4 Voorstel te nemen besluit:

- Het Algemeen Bestuur positief te adviseren over de vaststelling van de klachtenregeling VRK 2023

5 Vervolgtraject:

- publicatie

6 Bijlage:

Klachtenregeling VRK 2023

In de vergadering genomen besluit: