

Profiel lid Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening Noord-Holland, Zuid-Holland en Utrecht

De klachtencommissie is een initiatief van een aantal instellingen in de maatschappelijke dienstverlening uit Noord- en Zuid-Holland en Utrecht.

Een goed functionerende onafhankelijke klachtencommissie is in het belang van zowel een klager als de aangesloten instellingen. Een zorgvuldige klachtenbehandeling draagt bij aan een betere kwaliteit van de dienstverlening.

De klachtencommissie behandelt klachten volgens het Klachtenreglement Maatschappelijke dienstverlening Noord-, Zuid-Holland en Utrecht.

De commissie bestaat minimaal uit een voorzitter en drie leden. Een secretaris ondersteunt de klachtencommissie. Jaarlijks worden gemiddeld tien klachten in behandeling genomen, waarvan er ongeveer vier tot een hoorzitting leiden.

We zijn op zoek naar uitbreiding van het aantal leden zodat de commissie meer flexibel kan worden ingezet. De leden zorgen samen met de voorzitter en secretaris voor een zorgvuldige afhandeling van de bij de commissie ingediende klachten.

De klachtencommissie

- beslist over de ontvankelijkheid van de klacht;
- beslist of een klacht al dan niet (geheel of gedeeltelijk) gegrond is;
- legt de beslissing gemotiveerd en schriftelijk vast en deelt dit met de klager, degene waarover wordt geklaagd en de directie c.q. het bestuur van de betreffende instelling;
- geeft aanbevelingen aan de directie c.q. het bestuur van de betrokken instelling.

Het lid

- bereidt de zaken voor met de voorzitter en secretaris;
- is aanwezig bij hoorzittingen, de beraadslagingen en besluitvorming daarna;
- zorgt voor naleving van de bepalingen van het klachtenreglement en ziet erop toe dat de commissie haar taken naar behoren uitvoert;
- doet verandervoorstellen aan de teksten van uitspraken en aanbevelingen.

De leden van de commissie zijn van onbesproken gedrag.

En verrichten geen werkzaamheden voor één van de aangesloten instellingen en zijn ook niet op een andere manier betrokken bij deze instellingen.

Functie-eisen

We vragen van de commissieleden:

- HBO werk- en denkniveau;
- kennis en ervaring met klachtafhandeling en bij voorkeur ook juridische kennis en ervaring.
- betrokkenheid bij en kennis van de maatschappelijke dienstverlening in meest brede zin;
- een relevante bijdrage te leveren aan het optimaliseren van de kwaliteit van de klachtafhandeling van de aangesloten instellingen;

- deskundigheid op het gebied van cliëntenbelangen en/of organisaties.

Voor de functie vereiste competenties

- een sterk analytisch vermogen;
- uitstekende communicatieve vaardigheden;
- integer en empathisch;
- vermogen om kritisch door te vragen;
- een onbevooroordeelde en onpartijdige opstelling;
- besluitvaardigheid.

Vergoeding

Voor de leden geldt een vastgestelde vergoeding per hoorzitting van € 200,-.

Overige informatie

Voor verdere informatie over de klachtencommissie en de werkwijze verwijzen we naar de website: <https://klachtencommissiemd.nl>

Over de vacature van voorzitter kan informatie ingewonnen worden bij de secretaris van de klachtencommissie, de heer Ton Appel, telefoonnummer 06-21892058.

April 2026