

**Profiel Secretaris Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening
Noord-Holland, Zuid-Holland en Utrecht
per 1 september 2026**

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. De secretaris ondersteunt de klachtencommissie. Jaarlijks worden gemiddeld tien klachten in behandeling genomen, waarvan er vier leiden tot een hoorzitting.

Vanwege het vertrek van de secretaris per 1 september 2026 is de klachtencommissie op zoek naar een enthousiaste opvolger, die bijdraagt aan een zorgvuldige afhandeling van bij de klachtencommissie ingediende klachten.

De klachtencommissie

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

De secretaris

- voert op eigen gezag de correspondentie in samenhang met de voortgang van een klachtzaak;
- onderhoudt contact met klager, beklagde en organisatie;
- zorgt voor het volledig en tijdig sturen van alle relevante stukken;
- bewaakt de termijnen en organiseert zo nodig hoorzittingen;
- maakt een conceptuitspraak op basis van de klacht, het verweer, een hoorzitting en de beraadslaging daarna en legt deze ter vaststelling voor aan (de voorzitter van) de klachtencommissie;
- treedt op als informatiebron over regelgeving voor commissieleden;
- stelt een tweejaarlijks verslag op;
- houdt de website bij.

De secretaris is van onbesproken gedrag.

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

Functie-eisen

We vragen van de secretaris:

- juridische kennis en ervaring, bij voorkeur een afgeronde juridische opleiding (HBO);
- gedegen kennis en ervaring op het gebied van klachtafhandeling;
- betrokkenheid bij en kennis van de maatschappelijke dienstverlening in de meest brede zin;
- een relevante bijdrage te leveren aan de verbetering van de kwaliteit van de klachtafhandeling van de aangesloten instellingen;
- kennis van de Wet Klachten en Geschillen in de Zorg (WKKGZ), de Jeugdwet en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en overige relevante regelgeving.

Voor de functie vereiste competenties

- Uitstekende vaardigheden op het gebied van communicatie en verslaglegging;
- Analytisch vermogen;
- Flexibiliteit en een goede bereikbaarheid;
- Een onbevooroordeelde en onpartijdige opstelling;
- Nauwgezetheid, zorgvuldigheid, objectiviteit, integriteit en een proactieve houding.

Vergoeding

Voor het werk als secretaris kan een factuur worden ingediend bij de instelling die de klacht betreft (op basis van het aantal gemaakte uren).

Overige informatie

Voor verder informatie over de klachtencommissie, de werkwijze en de rol van de secretaris verwijzen we naar de website: <https://klachtencommissiemd.nl>

Over deze vacature kan informatie ingewonnen worden bij Ton Appel (secretaris van de klachtencommissie), telefoon 06-21892058.

April 2026