

**Profiel voorzitter 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 en wordt ondersteund door een secretaris. Jaarlijks worden gemiddeld tien klachten in behandeling genomen, waarvan er ongeveer vier tot een hoorzitting leiden.

Vanwege het vertrek van de voorzitter 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 voorzitter

- bereidt de zaken voor met de secretaris;
- leidt de hoorzittingen, de beraadslagingen en besluitvorming daarna;
- zorgt voor naleving van de bepalingen van het klachtenreglement en ziet erop toe dat de klachtencommissie haar taken naar behoren uitvoert;
- verzorgt de eindredactie van uitspraken en aanbevelingen.

De voorzitters 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

- jurist met een WO werk- en denkniveau;
- heeft gedegen kennis van en ervaring met het gezondheidsrecht, procedures en het klachtrecht in de zorg (Wet Klachten en Geschillen in de Zorg (WKKGZ), de Jeugdwet en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en overige relevante regelgeving);
- voelt zich betrokken bij en heeft kennis van de maatschappelijke dienstverlening in meest brede zin;
- wil een relevante bijdrage leveren aan het verbeteren van de kwaliteit van de maatschappelijke dienstverlening van de aangesloten instellingen.

Voor de functie vereiste competenties

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

Vergoeding

Voor de voorzitter geldt een vastgestelde vergoeding per hoorzitting van € 300,-.

Overige informatie

Voor verdere informatie over de klachtencommissie en de werkwijze wordt verwezen 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