



Zaanstreek-Waterland



Klachtenregeling Veilig Thuis Zaanstreek – Waterland

Klachtenregeling Veilig Thuis Zaanstreek-Waterland

Het Dagelijks Bestuur van GGD Zaanstreek-Waterland,

heeft met instemming van de Ondernemingsraad, en gelet op

- de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 ('Wmo 2015');
- de Algemene wet bestuursrecht ('Awb');

de volgende 'Klachtenregeling Veilig Thuis Zaanstreek-Waterland vastgesteld. De GGD neemt hierbij in overweging dat

- Veilig Thuis Zaanstreek-Waterland (hierna: "Veilig Thuis") is ondergebracht bij GGD Zaanstreek-Waterland (hierna: "de GGD");
- de Wmo 2015 van toepassing is op Veilig Thuis;
- artikel 4.2.7, lid 1 Wmo Veilig Thuis verplicht tot het hebben van een regeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van Veilig Thuis of van voor hem werkzame personen over de uitvoering van de taken van Veilig Thuis;
- Artikel 4.2.7, lid 2 sub a Wmo vereist dat de klachtenregeling voorziet in behandeling van klachten door een klachtencommissie;
- de GGD bestuursorgaan is in de zin van de Awb;
- de Awb bepalingen heeft over het behandelen van klachten;
- een bestuursorgaan het recht heeft regels te stellen voor het behandelen van klachten, in aanvulling op de wettelijke bepalingen, regels te stellen;
- het bieden van rechtsbescherming aan de cliënten van de GGD en Veilig Thuis, en het verbeteren van de kwaliteit verzekerd moet zijn.

BESLUIT:

Vast te stellen de volgende 'Klachtenregeling Veilig Thuis Zaanstreek-Waterland'

HOOFDSTUK I. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Definities

Awb:	Algemene wet bestuursrecht;
Dagelijks Bestuur:	het dagelijks bestuur van de GGD;
Cliënt:	een natuurlijk persoon die gevraagd of ongevraagd in aanraking is gekomen met Veilig Thuis;
Directeur:	de directeur Publieke Gezondheid van de GGD of bij afwezigheid zijn/haar plaatsvervanger;
GGD:	GGD Zaanstreek-Waterland;
Klacht:	uiting van onvrede of ongenoegen over gedrag van Veilig Thuis of een medewerker van Veilig Thuis tegenover klager of een ander.
Klachtencommissie:	de externe klachtencommissie als bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning (artikel 4.2.7, artikel 4.2.8, artikel 4.2.10 en artikel 4.2.11 Wmo 2015);
Klachtenfunctionaris:	de door de GGD aangewezen medewerker, die volgens functiebeschrijving, voor Veilig Thuis de opdracht heeft onafhankelijke en onpartijdige opvang en bemiddeling en interne afhandeling van klachten te bieden en cliënten hierbij ondersteunt en adviseert;

Klager:	de natuurlijke persoon (of zijn/haar vertegenwoordiger of nabestaande) die een klacht indient;
Leidinggevende:	de door de organisatie aangewezen persoon die de medewerker begeleidt en stuurt;
Medewerker:	de persoon die bij de GGD voor Veilig Thuis werkt met een arbeidsovereenkomst, detacheringsovereenkomst, vrijwilligersovereenkomst, uitzendovereenkomst of stageovereenkomst;
Schadeclaim:	een klacht waarbij klager vraagt om een financiële genoegdoening of schadevergoeding;
Vertegenwoordiger:	de persoon of personen die de GGD volgens enige wettelijke bepaling moet betrekken in plaats van of naast de cliënt bij het nakomen van de verplichtingen tegenover de cliënt;
Veilig Thuis:	Veilig Thuis Zaanstreek-Waterland, ondergebracht bij GGD Zaanstreek-Waterland.

Artikel 2 Klachtenfunctionaris en externe klachtencommissie Veilig Thuis

- 2.1 Klager heeft de keuze om zijn/haar klacht in te dienen bij:
 1. de (interne) klachtenfunctionaris van de GGD;
 2. de externe klachtencommissie Veilig Thuis Zaanstreek-Waterland.
- 2.2 Klager kan zijn/haar klacht direct indienen bij de externe klachtencommissie. Het is niet verplicht om eerst de interne klachtenprocedure bij de klachtenfunctionaris te doorlopen.
- 2.3 Klager kan zonder kosten hulp krijgen van een vertrouwenspersoon van het AKJ (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg) bij de behandeling van de klacht. Dit geldt voor behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris en bij de behandeling van de klacht door de externe klachtencommissie. In deze fasen van de klachtbehandeling kan klager ook steun krijgen van een andere derde. De kosten van deze bijstand zijn voor rekening van klager.
- 2.4 Voor de behandeling van klachten rekent Veilig Thuis geen kosten aan klager of aan de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.

HOOFDSTUK II. KLACHTENBEHANDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 3 Het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris

- 3.1 Deze klachtenregeling gaat over de behandeling van klachten over gedrag van Veilig Thuis of over een medewerker van Veilig Thuis tegenover andere personen rond de uitvoering van de taken van Veilig Thuis. De persoon die onvrede of ongenoegen ervaart over het gedrag van Veilig Thuis of een medewerker Veilig Thuis kan de klacht indienen. Ook de wettelijk vertegenwoordiger, nabestaande of gemachtigde van deze persoon kan een klacht indienen.
- 3.2 Als een gemachtigde namens klager een klacht indient, dan is een schriftelijke machtiging van klager nodig.
- 3.3 Een klacht kan bekend worden gemaakt door:
 - a. Het invullen van een klachtenformulier. Dit formulier is te krijgen bij de balie van elke vestiging van de GGD. Dit formulier is ook in te vullen op de website van de GGD. De klachtenfunctionaris ontvangt het ingevulde formulier.

- b. De klacht schriftelijk in te dienen. Klager kan de klacht sturen naar GGD Zaanstreek-Waterland, Directie t.a.v. de klachtenfunctionaris, postbus 2056, 1500 GB, Zaandam. Klager kan de klacht ook per e-mail sturen naar klacht@ggdzw.nl.
 - c. De klacht mondeling in te dienen bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris noteert de klacht. Voor zover mogelijk, handelt de klachtenfunctionaris de klacht direct af. Alleen op verzoek van klager volgt een schriftelijke reactie van Veilig Thuis.
- 3.4 Als klager een klacht indient bij een medewerker van Veilig Thuis, wijst de medewerker de klager op de klachtenprocedure en leidt de medewerker de klacht door naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan cliënten ook op eigen initiatief wijzen op de klachtenprocedure.
- 3.5 Een schriftelijke klacht bestaat tenminste uit de volgende informatie:
- de naam en de contactgegevens van de indiener;
 - de datum;
 - een omschrijving van de gebeurtenis of het gedrag (zo mogelijk met datum, tijd en locatie) en tegen wie de klacht zich richt.

Artikel 4 Klachtenfunctionaris

- 4.1 De directeur benoemt de klachtenfunctionaris en een plaatsvervanger.
- 4.2 De klachtenfunctionaris heeft tenminste de volgende taken:
- a. het informeren van cliënten, medewerkers en andere organisaties en personen over de klachtenregelingen/klachtenprocedures;
 - b. het adviseren van de personen die overwegen een klacht in te dienen en het bieden van hulp bij het formuleren van de klacht als dit gevraagd wordt;
 - c. het helpen van de personen die een klacht hebben met het oplossen daarvan;
 - d. het uitleggen van de procedure voor het indienen van een schadeclaim.
- 4.3 De klachtenfunctionaris heeft als doel het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen klager en de persoon over wie klager een klacht heeft ingediend.
- 4.4 De klachtenfunctionaris voert zijn/haar werk onafhankelijk en onpartijdig uit, en volgt hierbij de wet, de voor de klachtenfunctionaris geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De GGD en Veilig Thuis mengen zich niet in de manier waarop de klachtenfunctionaris zijn/haar werk in een concreet geval uitvoert.
- 4.5 Als de klachtenfunctionaris vindt dat hij/zij wordt belemmerd in uitvoering van zijn/haar werk zoals gesteld in artikel 4.4, of door de vervulling van zijn/haar werk wordt benadeeld, kan de klachtenfunctionaris zich direct richten tot het Dagelijks Bestuur.
- 4.6 De klachtenfunctionaris:
- a. registreert de klachten die bij hem/haar zijn gemeld, het werk dat hij/zij heeft uitgevoerd voor de klacht en de resultaten daarvan;
 - b. informeert met deze registratie schriftelijk regelmatig over zijn/haar werk en resultaten aan de directeur;
 - c. merkt structurele tekortkomingen op in de zorg en kan hier adviezen voor geven;
 - d. zorgt voor de dossiervoering van de klachtafhandeling. Hierbij wordt in de manier van bewaring en registratie de privacy van betrokkenen beschermt en kunnen onbevoegden geen inzage krijgen in het dossier.

Artikel 5 Rechten en plichten klachtenfunctionaris

- 5.1 Voor de behandeling van de klacht heeft de klachtenfunctionaris het recht om rechtstreeks alle informatie in te winnen, of stukken op te vragen of in te zien, als dat gebeurt met gerichte toestemming van klager. Dit geldt niet voor gegevens die gaan over derden.
- 5.2 De klachtenfunctionaris heeft het recht deskundigen binnen Veilig Thuis en de GGD te bevragen en met toestemming van de directeur deskundigen buiten de GGD te bevragen.
- 5.3 De klachtenfunctionaris geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de directeur, als de behandeling van een of meer klachten daarvoor aanleiding geven.
- 5.4 De klachtenfunctionaris en anderen die bij de procedure betrokkenen zijn, hebben de plicht tot geheimhouding van informatie die hen bekend is geworden in de uitoefening van hun functie, of in hun rol van betrokkenen. De plicht tot geheimhouding geldt niet als uit de wet blijkt dat er een noodzaak is tot het bekend maken van informatie. Deze verplichting tot geheimhouding geldt niet ten overstaan van de externe klachtencommissie.
- 5.5 De klachtenfunctionaris is verplicht tot het op verzoek op schrift stellen van een niet-schriftelijke klacht van klager.

Artikel 6 Ontvankelijkheid klacht

- 6.1 Klachten die niet over Veilig Thuis en/of haar medewerker(s) gaan, zal de klachtenfunctionaris niet in behandeling nemen en aan klager retourneren, tenzij er sprake is van een situatie zoals omschreven in artikel 6.2.
- 6.2 Als het om een klacht gaat waarover een ander bestuursorgaan kennelijk bevoegd is te beslissen, stuurt de klachtenfunctionaris die klacht direct door naar dat bestuursorgaan, en meldt dit gelijktijdig aan klager.
- 6.3 De klachtenfunctionaris neemt niet in behandeling de klacht die;
 - a. anoniem is;
 - b. over een voorval gaat waarover klager al eerder een klacht indiende en waarop door Veilig Thuis eerder een beslissing is genomen;
 - c. gaat over een gebeurtenis die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht plaatsvond, tenzij er sprake is van bijzondere omstandigheden.
- 6.4 Als een klacht onvoldoende informatie bevat om goed in behandeling te kunnen nemen, vraagt klachtenfunctionaris aan klager om meer informatie te geven. Als klager dat niet binnen twee weken doet, neemt de klachtenfunctionaris de klacht niet in behandeling.
- 6.5 Als de klachtenfunctionaris een klacht niet in behandeling neemt, informeert hij/zij klager hierover binnen vier weken na ontvangst van de klacht met vermelding van de reden.
- 6.6 Als klager zich er niet in kan vinden dat de klachtenfunctionaris zijn/haar klacht niet in behandeling neemt, kan hij/zij zich richten tot de externe klachtencommissie.

Artikel 7 Ontvangst en registratie klacht

- 7.1 Nadat de klachtenfunctionaris op de hoogte is van een klacht en de klacht in behandeling kan nemen, stuurt de klachtenfunctionaris een ontvangstbevestiging aan klager. Dit gebeurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht. De klachtenfunctionaris informeert klager over de procedure.
- 7.2 Als de klacht gaat over het handelen of nalaten van een medewerker, informeert de klachtenfunctionaris de leidinggevende van de medewerker zo snel mogelijk over de klacht. Deze informeert op een zo kort mogelijke termijn de medewerker waarover de klacht gaat. De klachtenfunctionaris informeert de directeur als dit nodig is.
- 7.3 Als de klacht gaat over het handelen of nalaten van de directeur, informeert de klachtenfunctionaris de voorzitter van het Dagelijks Bestuur hierover.
- 7.4 Als de klacht gaat over het gedrag van de medewerker, die de functie van klachtenfunctionaris vervult, dan komt 'plaatsvervangend klachtenfunctionaris' op de plaats van 'klachtenfunctionaris' te staan in deze klachtenregeling.

Artikel 8 Behandelen van de klacht

- 8.1 De klachtenfunctionaris richt zich bij het behandelen van de klacht op het bereiken van een oplossing, die voldoende is voor klager en Veilig Thuis. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht met zorg en informeert klager over de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 8.2 Als de klacht gaat over gedrag van een medewerker, dan krijgt deze medewerker van de leidinggevende de mogelijkheid om zijn/haar zienswijze hierover uit te spreken. De medewerker kan er ook voor kiezen zijn/haar zienswijze op de klacht schriftelijk naar voren te brengen. Dit moet dan gebeuren binnen één week na uitnodiging van de leidinggevende. De leidinggevende informeert de klachtenfunctionaris.
- 8.3 De klachtenfunctionaris bepaalt de aanpak van de klacht. De aanpak van de klacht kan bestaan uit:
- a. een directe oplossing door informatie te geven aan klager door de betrokken medewerker of leidinggevende. Medewerker of leidinggevende informeren de klachtenfunctionaris hierover en stuurt een bevestiging van afhandeling aan klager;
 - b. een directe oplossing door schriftelijke informatie te geven aan klager door de klachtenfunctionaris;
 - c. het organiseren van een gesprek tussen klager, de medewerker en/of de leidinggevende en de klachtenfunctionaris om tot een oplossing te komen.
- 8.4 De klachtenfunctionaris zit een bemiddelingsgesprek voor of draagt deze taak over. In het bemiddelingsgesprek kunnen klager, de medewerker en/of de leidinggevende hun standpunten toelichten en is het doel te streven naar een oplossing. De klachtenfunctionaris maakt een schriftelijk verslag van het bemiddelingsgesprek en verstuurt dit verslag binnen drie weken na het gesprek naar klager, de medewerker en/of de leidinggevende.
- 8.5 Voor de behandeling van klachten rekent de GGD geen kosten aan klager of aan de medewerker waar de klacht over gaat.

Artikel 9 In behandeling nemen schadeclaim

- 9.1 Als de klacht ook een schadeclaim omvat, dan neemt de de bedrijfsjurist van de GGD en/of de aansprakelijkheidsverzekeraar van de GGD deze schadeclaim over van de klachtenfunctionaris.
- 9.2 De klachtenfunctionaris houdt klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de schadeclaim.
- 9.3 De bedrijfsjurist van de GGD geeft een advies over de schadeclaim aan de klachtenfunctionaris en de directeur. Dit doet de bedrijfsjurist binnen zes weken na het moment van de schadeclaim en (als dit van toepassing is) een machtiging tot inzage in de relevante medische informatie. De directeur geeft een oordeel over de schadeclaim. De klachtenfunctionaris informeert klager over dit oordeel. Als de aansprakelijkheidsverzekeraar van de GGD de schadeclaim in behandeling neemt, geeft de aansprakelijkheidsverzekeraar het oordeel.
- 9.4 Als de schadeclaim van de GGD en/of na overleg met klager moet worden besproken met de aansprakelijkheidsverzekeraar, dan kan de GGD de in artikel 9.3 genoemde termijn van zes weken met vier weken verlengen of kan de GGD van deze termijn afwijken.

Artikel 10 Intrekken klacht

- 10.1 Klager kan een klacht intrekken. Als klager een klacht in een gesprek of telefonisch intrekt, bevestigt de klachtenfunctionaris dat schriftelijk aan klager.
- 10.2 De klachtenfunctionaris stuurt een kopie van het bericht van het intrekken van een klacht toe aan iedereen, die een kopie van de klacht ontving.
- 10.3 De klachtenfunctionaris kan besluiten de klachtafhandeling stop te zetten, als klager zich onbehoorlijk en/of agressief uit naar de klachtenfunctionaris of medewerkers. Of als klager zich op een andere wijze ernstig misdraagt, waardoor het doorgaan met de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer kan worden geëist van de GGD en/of Veilig Thuis. De klachtenfunctionaris of de directeur informeren klager schriftelijk over het stoppen van de klachtbehandeling en de reden daarvoor.

Artikel 11 Klachtafhandeling en oordeel

- 11.1 Klager ontvangt zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een mondelinge of schriftelijke reactie van Veilig Thuis op de klacht. Hierin staat tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid en de redenen daarvoor. Ook staat hierin wat de beslissingen zijn die Veilig Thuis heeft genomen over de klacht en als gevolg van de klacht en wanneer Veilig Thuis de maatregelen realiseert waarvoor is besloten.
- 11.2 Veilig Thuis kan de in artikel 11.1 genoemde termijn met maximaal vier weken verlengen als dat voor een zorgvuldig onderzoek nodig is. Klager ontvangt hiervan schriftelijk of mondeling bericht.
- 11.3 De betrokken medewerker, zijn/haar leidinggevende en zo nodig de directeur krijgen van de klachtenfunctionaris bericht over de afhandeling/afronding van de klacht en als dit nodig is, neemt de leidinggevende de verbeteractie voor de manier van werken in behandeling.
- 11.4 Als de klager tevreden is met de oplossing, is de klacht afgedaan.
- 11.5 Bij de afhandeling van de klacht informeert de klachtenfunctionaris de klager over de mogelijkheden om de klacht voor te leggen aan de nationale ombudsman of de Geschillencommissie, als klager ontevreden is over de manier waarop de GGD de klacht heeft afgehandeld.

- 11.6 De klachtenfunctionaris informeert de medewerker, leidinggevende en directeur, als een klager niet tevreden is met de afronding van de klacht en informeert de hiervoor genoemde personen als klager mogelijk verdere stappen onderneemt.

HOOFDSTUK III. KLACHTENBEHANDELING DOOR DE EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 12 De externe klachtencommissie

- 12.1 De externe klachtencommissie is ingesteld door het Dagelijks Bestuur. Deze externe klachtencommissie functioneert als klachtencommissie in de zin van artikel 4.2.7 Wmo 2015.

Artikel 13 Taak en samenstelling van de klachtencommissie

- 13.1 De klachtencommissie bestaat uit:
- een voorzitter, bij voorkeur met een juridische achtergrond;
 - in ieder geval twee andere leden, waaronder een plaatsvervangend voorzitter en een lid met kennis en/of ervaring in de aanpak kindermishandeling en/of huiselijk geweld.
- 13.2 Het Dagelijks Bestuur benoemt de voorzitter en leden (hierna gezamenlijk te noemen: "leden") van de klachtencommissie.
- 13.3 Het Dagelijks Bestuur kan plaatsvervangende leden benoemen. De bepalingen in dit reglement gelden ook voor de plaatsvervangende leden.
- 13.4 Geen van de leden van de klachtencommissie werkt bij of voor de GGD en/of Veilig Thuis.
- 13.5 Benoeming van de leden is op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggenspraak deel aan de besluitvorming binnen de klachtencommissie. De leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht als daarbij hun onpartijdigheid in gevaar is.
- 13.6 De leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris hebben de plicht tot geheimhouding van informatie die zij hebben ontvangen in de uitoefening van hun functie, of in hun rol van betrokkenen. De plicht tot geheimhouding geldt niet als uit de wet blijkt dat er een noodzaak is tot het bekend maken van informatie.

Artikel 14 Zittingsduur

- 14.1 De benoeming van de leden van de klachtencommissie geldt voor een periode van drie jaar. Zij zijn direct na hun aftreden eenmaal herbenoembaar.
- 14.2 De leden van de klachtencommissie kunnen op ieder moment ontslag nemen. Indien mogelijk, blijven zij na een ingediend ontslag actief in hun functie totdat er een opvolger is.

Artikel 15 De ambtelijk secretaris

- 15.1 De directeur wijst een ambtelijk secretaris en een plaatsvervangende ambtelijk secretaris aan, die de klachtencommissie helpt in het uitvoeren van het werk.

Artikel 16 Klachtencommissiereglement

- 16.1 De klachtencommissie doet haar werk volgens een door haar vast te stellen reglement, waarbij zij rekening houdt met de bepalingen uit deze klachtenregeling.

Artikel 17 Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie

- 17.1 Klager dient een klacht schriftelijk in bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie (GGD Zaanstreek-Waterland, Directie t.a.v. de klachtencommissie Veilig Thuis, postbus 2056, 1500 GB, Zaandam). Klager kan de klacht ook per e-mail sturen naar klachtencommissieveilighuis@ggdzw.nl.
- 17.2 In een schriftelijke klacht staat tenminste de volgende informatie:
- de naam en de contactgegevens van de indiener;
 - de datum;
 - een omschrijving van de gebeurtenis, dan wel het gedrag (zo mogelijk met datum, tijd en locatie) waartegen de klacht is gericht en op wie de klacht betrekking heeft.
- 17.3 De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt de gegrondheid en de ontvankelijkheid van de klacht. Ook beslist de voorzitter van de klachtencommissie over haar bevoegdheid om de klacht in behandeling te nemen.
- 17.4 Klager kan schriftelijk toestemming geven aan de interne klachtenfunctionaris om de gegevens uit het afgesloten interne klachtdossier door te sturen naar de klachtencommissie.
- 17.5 Als een klacht niet voldoende informatie geeft om in behandeling te kunnen nemen, vraagt de klachtencommissie aan klager om binnen twee weken aanvullende informatie te geven.
- 17.6 De procedure bij de klachtencommissie vangt aan met een klacht.

Artikel 18 Ontvangstbevestiging

- 18.1 De klachtencommissie, of iemand namens de klachtencommissie, bevestigt binnen een week de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager.
- 18.2 Klager ontvangt bij deze ontvangstbevestiging informatie over de procedure.
- 18.3 De klachtencommissie informeert degene over wie de klacht gaat over de inhoud van de klacht. De klachtencommissie stuurt deze medewerker en leidinggevende zo snel mogelijk de ontvangen klacht en de bijbehorende documenten.

Artikel 19 Inzage

- 19.1 De leden van de klachtencommissie hebben het recht om voor de behandeling van de klacht direct alle informatie op te halen, of laten ophalen, dan wel stukken op te vragen of in te zien, als dat gebeurt met gerichte toestemming van klager. Dit geldt niet voor gegevens die gaan over andere organisaties of personen.

Artikel 20 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

- 20.1 De klachtencommissie biedt de mogelijkheid aan klager en Veilig Thuis om schriftelijk of mondeling hun standpunt uit te spreken. Dit kan, maar hoeft niet, in elkaars aanwezigheid tijdens een hoorzitting. De commissie gebruikt de standpunten om de klacht te kunnen beoordelen. Hier geldt het beginsel van hoor en wederhoor; zowel klager als Veilig Thuis krijgen de kans zich te verdedigen tegen de standpunten van de andere partij.
- 20.2 Als klager en/of Veilig Thuis geen gebruik willen maken van de mogelijkheid om te worden gehoord, dan moeten zij dit schriftelijk en met een reden bij de klachtencommissie aangeven.
- 20.3 Als klager en/of Veilig Thuis het er niet mee eens zijn dat de klachtencommissie hen in elkaars aanwezigheid hoort, dan moeten zij de klachtencommissie schriftelijk en met een reden hierover informeren. Als de klachtencommissie vindt dat er een goede reden is voor dit bezwaar,

dan kan de klachtencommissie besluiten partijen apart te horen. In dat geval stelt de klachtencommissie van beide hoorzittingen een kort schriftelijk verslag op.

- 20.4 De klachtencommissie kan, als dat voor de beoordeling van de klacht nodig is, ook anderen informeren over een klacht en de mogelijkheid bieden mondeling of schriftelijk verklaringen af te leggen.
- 20.5 De klachtencommissie maakt van iedere mondelinge toelichting een verslag.
- 20.6 Veilig Thuis kan zich laten bijstaan door een gemachtigde. Veilig Thuis betaalt de kosten hiervan. Klager kan zich laten bijstaan door een gemachtigde. Klager betaalt de kosten hiervan. Een vertrouwenspersoon van het AKJ (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg) kan klager ook zonder kosten ondersteunen.

Artikel 21 Hoorzitting

- 21.1 De hoorzitting is niet openbaar. Dit betekent dat alleen personen die betrokken zijn bij de klacht aanwezig mogen zijn.
- 21.2 Klager en Veilig Thuis krijgen uiterlijk twee weken voor de datum van de hoorzitting schriftelijk een uitnodiging voor de hoorzitting.
- 21.3 De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de hoorzitting.
- 21.4 Bij de hoorzitting moet de meerderheid van het aantal leden aanwezig zijn. Ook moet in ieder geval de voorzitter, dan wel zijn plaatsvervanger, aanwezig zijn.
- 21.5 In principe staat een collega, leidinggevende en/of gedragswetenschapper de medewerker van Veilig Thuis bij tijdens de hoorzitting.
- 21.6 De externe klachtencommissie kan verdere regels stellen voor (de manier van) het horen van partijen.

Artikel 22 Wraking en verschoning

- 22.1 Klager en Veilig Thuis kunnen er bezwaar tegen maken dat een lid van de klachtencommissie deelneemt aan de behandeling van de klacht (wraking). Dit kunnen klager en Veilig Thuis doen als er feiten of omstandigheden zijn, die er volgens klager of Veilig Thuis voor zorgen dat het externe commissielid moeilijk onafhankelijk kan oordelen.
- 22.2 Klager of Veilig Thuis dient een bezwaar voor wraking schriftelijk in met daarin een reden voor de wraking. De overige leden van de klachtencommissie beoordelen of het bezwaar terecht is. Bij staking van stemmen wordt het bezwaar gehonoreerd. Als het bezwaar tegen twee of alle leden van de klachtencommissie is gericht, vraagt de voorzitter van de klachtencommissie de directeur om het bezwaar te beoordelen. De klachtencommissie informeert de partijen zo snel mogelijk over het oordeel en bevestigt dit per mail of brief.
- 22.3 Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning). Dit kan als er feiten of omstandigheden zijn, die het voor dat lid kunnen bemoeilijken om onafhankelijk over de klacht te oordelen. Een lid is verplicht zich te onttrekken aan de behandeling als de overige leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, oordelen dat die feiten of omstandigheden er zijn.
- 22.4 Bij wraking of verschoning vervangt een ander lid het betrokken commissielid. Als het bezwaar wordt verworpen, wordt de klachtbehandeling in dezelfde commissiesamenstelling voortgezet.

- 22.5 Bij wraking of verschoning van meerdere leden van de klachtencommissie, waardoor de klachtencommissie niet langer voltallig bijeen kan komen, neemt de directeur een beslissing over de voortzetting van de behandeling van de klacht.

Artikel 23 Beoordeling van de klacht

- 23.1 De klachtencommissie geeft binnen tien weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- 23.2 Als de klachtencommissie de termijn van tien weken, als bedoeld in 23.1, te kort vindt voor het geven van een oordeel over een ingediende klacht, kan zij deze termijn verlengen.
- 23.3 De externe klachtencommissie informeert de klager, degene over wie de klacht gaat en de directeur over de in artikel 23.2 bedoelde verlenging. De klachtencommissie meldt hierbij de termijn waarbinnen zij de klacht beoordeelt.
- 23.4 De klachtencommissie kan bij haar oordeel een of meer adviezen geven over het nemen van maatregelen naar aanleiding van de ingediende klacht.
- 23.5 De klachtencommissie informeert klager, Veilig Thuis en de directeur over het oordeel over de klacht en de eventuele aanvullende adviezen. De directeur informeert het Dagelijks Bestuur.

Artikel 24 Reactie van het Dagelijks Bestuur

- 24.1 Het Dagelijks Bestuur registreert schriftelijk of Veilig Thuis maatregelen gaat nemen, en zo ja welke. Dit doet zij naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie en de eventuele adviezen.
- 24.2 Binnen één maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie informeert het Dagelijks Bestuur aan klager en de klachtencommissie of Veilig Thuis naar aanleiding van het oordeel en de adviezen maatregelen neemt, en zo ja welke.
- 24.3 Als het niet mogelijk is de in artikel 24.2 bedoelde mededeling binnen één maand te doen, stuurt het Dagelijks Bestuur hierover schriftelijk een bericht aan klager en de klachtencommissie. In dit bericht staat de reden dat het Dagelijks Bestuur de mededeling niet binnen de termijn kan doen. Ook staat hierin de termijn waarbinnen het Dagelijks Bestuur alsnog de schriftelijke mededeling doet.

Artikel 25 Toezicht en handhaving

- 25.1 Als de klachtencommissie na ontvangst van de mededeling van het Dagelijks Bestuur vindt dat Veilig Thuis niet voldoende maatregelen heeft genomen, meldt de klachtencommissie de klacht aan bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.
- 25.2 De klachtencommissie heeft niet het recht de door Veilig Thuis beloofde maatregelen te controleren.

Artikel 26 Nationale Ombudsman

- 26.1 Bij de afhandeling van de klacht wordt klager gewezen op de mogelijkheden om de klacht voor te leggen aan de Nationale Ombudsman, als klager ontevreden is over de manier waarop de klacht door de externe klachtencommissie is afgehandeld.

Artikel 27 Archivering en bewaartermijn

27.1 De GGD bewaart alle geschreven stukken over een klacht in een (digitaal) dossier, apart van het Veilig Thuis dossier. De GGD bewaart een klachtdossier maximaal vijf jaar. Daarna vernietigt de GGD gegevens die terug te leiden zijn tot de persoon (van klager en medewerker), tenzij er belangrijke redenen zijn om deze langer te bewaren.

Artikel 28 Slotbepalingen

- 28.1 Veilig Thuis zorgt er voor dat ze deze regeling op adequate wijze onder de aandacht brengt van cliënten. Veilig Thuis plaatst de regeling daarom op het voor iedereen bereikbare deel van de website van Veilig Thuis. Ook verstuurt Veilig Thuis een exemplaar van de regeling aan een ieder die dat wil.
- 28.2 In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet:
- beslist de voorzitter van de externe klachtencommissie, als het gaat over de werkwijze van de externe klachtencommissie;
 - beslist de directeur, als het gaat over een klachtenprocedure bij de interne klachtenfunctionaris.
- 28.3 Het Dagelijks Bestuur stelt deze regeling vast en kan deze regeling aanpassen. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het Dagelijks Bestuur ter goedkeuring voor aan de Ondernemingsraad.
- 28.4 Deze regeling kan worden aangehaald als: "Klachtenregeling Veilig Thuis Zaanstreek – Waterland".
- 28.5 Deze regeling treedt in werking na vaststelling door het Dagelijks Bestuur en vervangt het "Reglement Klachtenbehandeling Veilig Thuis GGD Zaanstreek-Waterland".

Aldus vastgesteld op 19 mei 2022

het Dagelijks Bestuur GGD Zaanstreek-Waterland,

H.M.M. Rotgans
voorzitter

C.A.A. Kok
directeur a.i



Zaanstreek-Waterland

Postbus 2056 • 1500 GB Zaandam
Vurehout 2 • 1507 EC Zaandam
Telefoon (0900) 254 54 54 • Fax (075) 616 30 16
info@ggdzw.nl • www.ggdzw.nl