



Drenthe

ADVIES- EN MELDPUNT
HUISELIJK GEWELD EN
KINDERMISHANDELING

Klachtenregeling

| | |
|----------------------------|---|
| Titel: Klachtenregeling | Goedkeuring door <input type="checkbox"/> AB <input checked="" type="checkbox"/> DB <input type="checkbox"/> MT |
| Documentverantwoordelijke: | Datum goedkeuring: 18 mei 2015 |
| Versie: 3.0 | Datum in werking: 18 mei 2015 |
| | Datum revisie: |

Geweld stopt
niet vanzelf.

Klachtenregeling cliënten

Veilig Thuis Drenthe

Het Dagelijks Bestuur van GGD Drenthe

Overwegende dat

- van de zijde van de organisatie gestreefd wordt naar een optimale dienstverlening aan cliënten;
- zich niettemin situaties kunnen voordoen waarin cliënten zich wensen te beklagen over gedragingen van de kant van de organisatie;
- alvorens een signaal of uiting van onvrede van de cliënt als klacht wordt behandeld verdient het daarbij de voorkeur dat cliënt en betrokken medewerker, op initiatief van de betreffende leidinggevende, in een gesprek trachten de bij de cliënt levende onvrede tot een oplossing te brengen;
- de cliënt het recht heeft om onmiddellijk of na bemiddeling te kiezen voor een formele klachtbehandeling.

Gelet op

- het bepaalde in artikel 4.2.7, artikel 4.2.8, artikel 4.2.10 en artikel 4.2.11 van de Wet maatschappelijke ondersteuning en;
 - het bepaalde in artikel 2 van de Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ);
- waarmee deze regeling beoogt te voorzien in de behandeling van klachten over gedragingen van Veilig Thuis Drenthe of van voor hem werkzame personen jegens andere personen in het kader van de uitvoering van de taken van het Veilig Thuis Drenthe.

Besluit vast te stellen

KLACHTENREGELING CLIËNTEN VEILIG THUIS DRENTHE

Artikel 1

Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Organisatie: Veilig Thuis Drenthe (VTD), ondergebracht bij GGD Drenthe.
- b. Directeur: de directeur Publieke Gezondheid van GGD Drenthe of bij afwezigheid diens plaatsvervanger;
- c. Leidinggevende: de door de organisatie aangewezen verantwoordelijke voor de betrokken medewerker;
- d. Medewerker: een ieder die krachtens een aanstelling werkzaam is bij VTD; onder de medewerkers worden ook begrepen stagiaires, uitzendkrachten en ZZP'ers die binnen het kader van VTD werkzaamheden verrichten;
- e. Cliënt: een natuurlijk persoon die ongevraagd of gevraagd in aanraking gekomen met VTD;
- f. Klager: degene die de klacht heeft ingediend;
- g. Klacht: een naar voren gebracht bezwaar over een gedraging van de organisatie of van één van haar medewerkers;
- h. Beklaagde: degene op wie de klacht betrekking heeft;
- i. Gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het wel of niet nemen van een besluit dat (directe) gevolgen heeft voor een cliënt;
- j. Bemiddeling: behandeling van de klacht door de direct leidinggevende volgens de beschrijving in dit reglement, in beginsel gericht op conflictoplossing en relatieherstel;
- k. Klachtenbehandeling : behandeling van de klacht door de externe klachtencommissie volgens de beschrijving in dit reglement en een uitspraak van de directeur waarin deze aangeeft of hij het oordeel van de commissie deelt;

- l. Klachtencommissie: de door GGD Drenthe ingestelde commissie die belast is met de behandeling van bij haar ingediende klachten VTD, zoals bedoeld in artikel 4.2.7 van de Wet maatschappelijke ondersteuning en artikel 2 van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en zoals genoemd in deze regeling;
- m. Ambtelijk secretariaat: een medewerker van de organisatie die belast is met de administratieve ondersteuning van de klachtencommissie.

Artikel 2

Het indienen van een klacht

2.1 Een klacht kan worden ingediend door:

- a. de cliënt;
- b. diens wettelijk vertegenwoordiger;
- c. diens gemachtigde;
- d. diens zaakwaarnemer;
- e. diens naasten;
- f. diens nabestaanden.

In geval van minderjarigen kan een klacht ook worden ingediend door:

- g. de jeugdige;
- h. de ouder(s)
- i. de voogd;
- j. de stiefouder(s);
- k. een andere(n) die een jeugdige als behorende tot zijn/haar/hun gezin verzorgen en opvoeden;
- l. een ander, anders dan de ouder, die samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent.

2.2 Een klager dient een klacht in over een gedraging van de organisatie en/of voor haar werkzame personen.

2.2 De klacht dient schriftelijk te worden ingediend.

2.3 De klacht bevat in elk geval de naam, het adres en het telefoonnummer van de klager, alsmede een beschrijving van de klacht.

2.4 De klacht dient bij voorkeur zo spoedig mogelijk, nadat klager redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van een gedraging, te worden ingediend. Klachten betrekking hebbend op feiten ouder dan een jaar worden niet in behandeling genomen, tenzij deze redelijkerwijze niet eerder door klager konden worden ingediend.

Artikel 3

De ontvangst van de klacht

- 3.1 De klacht wordt ontvangen door het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie. Het ambtelijk secretariaat draagt er zorg voor dat aan de klager binnen vier werkdagen bericht van ontvangst van de klacht gezonden wordt. Het ambtelijk secretariaat legt de klacht voor aan de voorzitter van de klachtencommissie.
- 3.2 Als één van de beide partijen geen bemiddelingsgesprek wenst, dan wordt de klachtzaak doorgezet en zal een hoorzitting plaatsvinden.
- 3.3 Nadat een bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden vindt de hoorzitting plaats, tenzij de klager de klachtprocedure niet wenst door te zetten en de klacht intrekt.
- 3.4 De ontvangstbevestiging bevat ten minste de volgende mededelingen:
 - a. op de klachtenprocedure is deze Klachtenregeling cliënten Veilig Thuis Drenthe van toepassing;
 - b. de klager heeft de mogelijkheid om zich bij de behandeling van de klacht te laten bijstaan;
 - c. de klachtencommissie is gerechtigd om aan de klager aanvullende informatie te vragen ter zake diens klacht en zijn bevoegdheid om een klacht in te dienen;
 - d. indien het noodzakelijk blijkt om kennis te nemen van medische informatie kan deze informatie pas worden opgevraagd en aan de commissie worden overlegd na schriftelijke toestemming van klager;
 - e. de klager wordt voorafgaande aan de behandeling van de klacht door de klachtencommissie uitgenodigd gebruik te maken van de bemiddelingsprocedure zoals bedoeld in artikel 4;
 - f. de klachtencommissie geeft uiterlijk binnen vier werkweken:
 - na ontvangst van de klacht of;
 - nadat bemiddeling alsnog leidt tot behandeling van de klacht door de klachtencommissie ;schriftelijk haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Deze termijn kan eenmaal met vier werkweken worden verlengd.

Artikel 4

Bemiddeling

- 4.1 Een bemiddelingsgesprek geschiedt op uitnodiging van VTD en vindt plaats onder verantwoordelijkheid van de leidinggevende.
- 4.2 De leidinggevende nodigt de klager en overige betrokkenen uit voor een gesprek.
- 4.3 De leidinggevende zit het gesprek voor of delegeert deze taak.
- 4.4 In het bemiddelingsgesprek kunnen partijen hun standpunten nader toelichten en wordt onder leiding van de leidinggevende van de medewerker gestreefd naar een oplossing in der

minne. Het bemiddelingsgesprek kan door elk van de deelnemers op ieder gewenst moment worden beëindigd. De leidinggevende zal dan, na overleg met de klager, de klachtencommissie verzoeken de behandeling van de klacht op zich te nemen.

- 4.5 De leidinggevende draagt er zorg voor dat er een schriftelijk verslag van het gesprek gemaakt wordt. Het verslag bevat minimaal een beschrijving van waarover geklaagd werd, hoe de klacht besproken is, wat de uitkomst van de bespreking was en of de klager tevreden is met de uitkomst van het gesprek.
- 4.6 Van het verslag wordt een afschrift verzonden aan de klager, de beklagde en aan het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie. Twee werkweken na verzending van het verslag neemt de leidinggevende van VTD contact op met de klager om te informeren of het gesprek en eventuele afspraken juist zijn weergegeven en of het probleem daarmee naar tevredenheid is opgelost. Indien de klager niet tevreden is bespreekt de leidinggevende of de cliënt een formele klachtenbehandeling wenst. En of de cliënt de al ingediende klacht bij het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie wil indienen, dan wel kiest voor doorgeleiding van de al ingediende klacht door de leidinggevende.
- 4.7 De leidinggevende levert relevante documenten aan bij het ambtelijk secretariaat. Het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie registreert de uitkomsten van het bemiddelingsgesprek.

Artikel 5

De klachtencommissie

- 5.1 De klachtencommissie wordt ingesteld door de directeur van de organisatie. De commissie functioneert als klachtencommissie in de zin van artikel 4.2.7 van de Wet maatschappelijke ondersteuning en van artikel 2 van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. De commissie verricht haar werkzaamheden volgens een door haar op te stellen huishoudelijk reglement.
- 5.2 De directeur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze klachtenregeling en het door haar opgestelde huishoudelijk reglement. De directeur stelt de commissie de faciliteiten ter beschikking die de commissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
- 5.3 De klachtencommissie bestaat uit:
 - een voorzitter, bij voorkeur met een juridische achtergrond;
 - ten minste drie overige leden, waaronder een plaatsvervangend voorzitter;
 - waarvan tenminste twee leden kennis en/of ervaring hebben van de aanpak kindermishandeling en/of huiselijk geweld.
- 5.4 Geen van de leden van de klachtencommissie is werkzaam bij of voor de organisatie. Leden worden benoemd op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggespraak deel aan de besluitvorming binnen de klachtencommissie. Als een lid van de commissie onverhoeds betrokken is geweest bij de klacht of de gedraging waarop de klacht ziet, zal het lid niet deelnemen aan de behandeling van de klacht.
- 5.5 De leden van de klachtencommissie worden door de directeur benoemd voor een termijn van vier jaar. Herbenoeming is eenmaal mogelijk.

- 5.6 De klachtencommissie heeft, binnen de grenzen van het (al dan niet afgeleid) medisch beroepsgeheim, de volgende bevoegdheden:
- a. het inwinnen van informatie bij medewerkers van de organisatie en het opvragen van (dossier)stukken van de organisatie die betrekking hebben op de klacht (uitgezonderd werkaantekeningen). De klager wordt geacht door de indiening van zijn klacht hiervoor toestemming te geven. Medische informatie kan pas worden opgevraagd en aan de commissie worden overlegd na schriftelijke toestemming van klager;
 - b. het horen van getuigen;
 - c. het vragen van advies aan door haar in te schakelen deskundigen.
- 5.7 De directeur van de GGD stelt een ambtelijk secretariaat beschikbaar voor de administratieve ondersteuning van de klachtencommissie.

Artikel 6

Het einde van het lidmaatschap van de klachtencommissie

- 6.1 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
- a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. overlijden van het lid;
 - c. ontslag door het lid;
 - d. ontslag door de directeur.
- 6.2 Een lid van de klachtencommissie kan door de directeur worden ontslagen uit zijn functie:
- a. bij verwaarlozing van zijn taken of bij kennelijke ongeschiktheid voor de functie;
 - b. op verzoek van de commissie.
- 6.3 De directeur gaat niet eerder tot ontslag over dan nadat het lid van de klachtencommissie in de gelegenheid is gesteld om te worden gehoord.

Artikel 7

Klachtencommissie: ontvankelijkheid van de klacht

- 7.1 Een klacht is niet-ontvankelijk als:
- a. de klacht anoniem is ingediend;
 - b. de klager niet bevoegd is een klacht in te dienen;
 - c. dezelfde klacht van de cliënt nog bij de commissie in behandeling is;
 - d. ten aanzien van de klacht al eerder is beslist en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - e. de klacht betrekking heeft op feiten ouder dan een jaar, tenzij deze redelijkerwijze niet eerder door klager konden worden ingediend.

- 7.2 Indien een klacht niet-ontvankelijk is deelt de klachtencommissie dit binnen twee werkweken na ontvangst van de klacht schriftelijk mede, onder vermelding van redenen. De mededeling geschiedt zowel aan de klager, beklaagde als de directeur.

Artikel 8

Wijze van behandeling door de klachtencommissie

- 8.1 De klacht wordt behandeld door ten minste drie leden van de klachtencommissie.
- 8.2 Nadat de klachtencommissie zo nodig nadere informatie als bedoeld in artikel 3.4.c. heeft opgevraagd en ontvangen, zendt zij de klacht en de opgevraagde stukken die daarop betrekking hebben binnen zeven werkdagen door aan de beklaagde met als doel een zienswijze te geven.
- 8.3 De beklaagde wordt verzocht om binnen zeven werkdagen na ontvangst schriftelijk een reactie te geven op de klacht.
- 8.4 Klager en beklaagde ontvangen afschriften over en weer van de brieven en overige stukken die zij aan de klachtencommissie sturen ter behandeling van de klacht.
- 8.5 De voorzitter stelt in overleg met het ambtelijk secretariaat de zittingsdatum vast en roept de partijen op voor de hoorzitting. Betrokken partijen lichten hun visie op de klacht mondeling bij de commissie toe. De partijen worden gehoord in elkaars aanwezigheid volgens het beginsel van hoor en wederhoor. Hiervan kan slechts worden afgezien indien de klachtencommissie dit besluit nadat hiertoe een uitdrukkelijk en gemotiveerd verzoek door de klager of de beklaagde is ingediend.
- 8.6 Van het horen van de klager kan door de klachtencommissie worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Wanneer vanwege laatst genoemde reden geen hoorzitting plaatsvindt, deelt de commissie dit aan klager en beklaagde mee, onder gelijktijdige mededeling dat het onderzoek is gesloten, dat een uitspraak zal volgen en dat geen nadere stukken meer kunnen worden ingediend.
- 8.7 Tot uiterlijk zeven werkdagen voorafgaande aan de hoorzitting kunnen partijen nadere stukken indienen. Ingeval de klager of de beklaagde getuige(n) of deskundige(n) voor de klachtencommissie wil laten verschijnen, richt hij daartoe eveneens uiterlijk zeven werkdagen voor de datum van de hoorzitting een schriftelijk verzoek aan het ambtelijk secretariaat van de commissie. Daarbij worden naam en hoedanigheid van de getuige(n) of deskundige(n) bekend gemaakt. De commissie beslist over de toelating van deze getuige(n) en/of deskundige(n). De commissie kan zelf ook besluiten een deskundige te raadplegen, waarna partijen nog kunnen reageren.
- 8.9 Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt welke aan de klager en beklaagde wordt opgestuurd.
- 8.10 De bijeenkomsten van de klachtencommissie, hoorzittingen daaronder begrepen, zijn vertrouwelijk en niet openbaar.

Artikel 9

De uitspraak van de klachtencommissie

- 9.1 De commissie geeft uiterlijk binnen vier werkweken:
- na ontvangst van de klacht of;
 - nadat bemiddeling alsnog leidt tot behandeling van de klacht door de klachtencommissie ; schriftelijk haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De commissie kan deze termijn eenmaal met vier werkweken verlengen.
- 9.2 De klachtencommissie stuurt haar oordeel schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager, degene over wie is geklaagd en de directeur. De commissie kan haar oordeel vergezeld doen gaan van één of meer aanbevelingen aan de directeur inzake het treffen van maatregelen naar aanleiding van de ingediende klacht.
- 9.3 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie het VTD daarvan in kennis. Indien de commissie niet is gebleken dat het VTD ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de commissie deze klacht aan de ingevolge [artikel 4.3.1](#) van de Wet maatschappelijke ondersteuning met het toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

Artikel 10

De klachtafhandeling door de directeur

- 10.1 De directeur deelt binnen vier werkweken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie zijn standpunt mee of de organisatie naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Indien de directeur daarbij afwijkt van het oordeel of de aanbevelingen van de commissie, geeft hij dat met redenen omkleed aan. Het standpunt van de organisatie wordt ter kennis gebracht van de klager, degene over wie is geklaagd en de klachtencommissie.
- 10.2 Indien de directeur niet binnen vier werkweken zijn mededeling uitbrengt, doet hij daarvan met redenen omkleed mededeling aan klager, beklagde en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn mededeling zal uitbrengen. Met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vier werkweken is.

Artikel 11

Archivering

- 11.1 Het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie registreert klachten, resultaten en bevindingen op een zodanige wijze dat deze kunnen worden opgenomen in het jaarverslag als bedoeld in artikel 2 zevende lid van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. De bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de klager of zijn gemachtigde en de betrokken medewerkers wordt daarbij gewaarborgd overeenkomstig de toepasselijke wettelijke en andere binnen de organisatie geldende regels.

- 11.2 De klachtendossiers worden gedurende twee jaar bewaard, gerekend vanaf de dagtekening van het advies of van het oordeel, tenzij er gegronde redenen zijn om een dossier langer te bewaren, zulks ter beoordeling van de directeur.

Artikel 12

Verslaglegging

- 12.1 Het VTD stelt jaarlijks een verslag op over de naleving van deze wet in het voorafgaande jaar met betrekking tot regels omtrent het klachtrecht. In dit verslag geeft VTD in ieder geval aan:
- a. welk gevolg VTD heeft gegeven aan klachten en meldingen over de kwaliteit van de uitvoering van taken;
 - b. een beknopte beschrijving van de klachtenregeling zoals bedoeld in artikel 4.2.7, eerste lid van de Wet maatschappelijke ondersteuning;
 - c. de wijze waarop VTD de klachtenregeling onder de aandacht heeft gebracht van de betrokken personen;
 - d. de samenstelling van de klachtencommissie, bedoeld in artikel 4.2.7, tweede lid, onderdeel a van de Wet maatschappelijke ondersteuning;
 - e. in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen, bedoeld in artikel 4.2.7, tweede lid van de Wet maatschappelijk ondersteuning;
 - f. het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
 - g. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
 - h. de aard van de maatregelen, bedoeld in artikel 4.2.7, vijfde lid van de Wet maatschappelijke ondersteuning.
- 12.2 Het VTD maakt binnen tien kalenderdagen na vaststelling van het verslag, bedoeld in artikel 12.1, doch uiterlijk voor 1 juni van het jaar volgend op het jaar waarop het verslag ziet, de volgende zaken openbaar:
- a. het verslag;
 - b. deze klachtenregeling.
- 12.3 Het VTD zendt het verslag voor 1 juni van het jaar van vaststelling aan de Minister van Volksgezondheid en de Minister van Veiligheid en Justitie en aan de ingevolgte artikel 4.3.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning met het toezicht belaste ambtenaar, alsmede aan organisaties die in de regio in algemene zin de belangen behartigen van personen ten behoeve van wie VTD haar taken uitvoert.

Artikel 13

Geheimhouding en privacy

- 13.1 De leden van de klachtencommissie en het ambtelijk secretariaat zijn geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van de behandeling van de klacht bekend is geworden, tenzij de wet hen tot openbaarmaking verplicht.

Artikel 14

Kosten van de procedure

- 14.1 De behandeling van een klacht door de klachtencommissie is voor de klager en de beklagde kosteloos.
- 14.2 De kosten voor het inschakeling van een gemachtigde, oproeping van getuigen of deskundigen, alsmede overige door partijen gemaakte kosten, blijven voor rekening van de betrokken partij die deze heeft gemaakt.
- 14.3 De kosten voor het inschakelen van een deskundige door de klachtencommissie komen, nadat hiervoor toestemming is verleend door de directeur van de GGD, voor rekening van VTD.

Artikel 15

Slotbepalingen

- 15.1 Deze regeling kan door de directeur worden gewijzigd, nadat deze ter advies is voorgelegd aan de klachtencommissie en ter instemming is voorgelegd aan de ondernemingsraad.
- 15.2 In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie, voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In alle andere gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur.
- 15.3 Ten minste eenmaal per jaar vindt er overleg plaats tussen de directeur en de voorzitter van de klachtencommissie.
- 15.4 Alle klachten die op het moment van inwerkingtreding al ingediend zijn, worden afgehandeld volgens het nog geldende reglement.
- 15.5 Dit reglement treedt in werking op 18 mei 2015.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Dagelijks Bestuur van 18 mei 2015,

H.A. Vlieg-Kempe
Voorzitter dagelijks bestuur

C.M. Eeken
Secretaris dagelijks bestuur