

## Reglement Klachtenbehandeling Veilig Thuis Noord–Holland Noord

Het Dagelijks Bestuur van de GGD Hollands Noorden,

gelet op

- de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

Overwegende dat

- van de zijde van de organisatie gestreefd wordt naar een optimale dienstverlening aan cliënten;
- zich niettemin situaties kunnen voordoen waarin cliënten een klacht hebben over de gedragingen van de organisatie;
- de cliënt het recht heeft om na bemiddeling te kiezen voor formele klachtbehandeling;
- de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing is op GGD'en;
- de Wet maatschappelijke ondersteuning (hoofdstuk 4 Advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling) van toepassing is op Veilig Thuis Noord–Holland Noord.

Besluit:

vast te stellen de volgende 'Klachtenregeling Veilig Thuis Noord–Holland Noord'

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- organisatie: Veilig Thuis Noord–Holland Noord, ondergebracht bij GGD Hollands Noorden;
- bestuur: het dagelijks bestuur van GGD Hollands Noorden
- directeur: de directeur Publieke Gezondheid of bij afwezigheid diens plaatsvervanger;
- medewerker: een ieder die krachtens een ambtelijke aanstelling, arbeidsovereenkomst of op basis van detachering werkzaam is bij de organisatie, hieronder mede gerekend stagiaires, vrijwilligers en uitzendkrachten;
- leidinggevende: de door de organisatie aangewezen verantwoordelijke voor de betrokken medewerker of het lid van het team dat verantwoordelijk is voor klachtafhandeling;
- cliënt: natuurlijk persoon die gevraagd of ongevraagd in aanraking is gekomen met Veilig Thuis;
- klacht: uiting van onvrede van of namens een cliënt over gedraging (behandeling of bejegening) van Veilig Thuis of een voor Veilig Thuis werkzame persoon;
- klager: de cliënt die de klacht indient of degene die namens de cliënt een klacht indient;
- klachtfunctionaris: degene die binnen de organisatie de klachten opvangt en klager ondersteunt;
- klachtencommissie: de 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);
- schriftelijk: daar waar in dit reglement gesproken wordt over schriftelijk kan ook gelezen worden per e-mail.

Auteur	Y. Koopen	Datum	13-03-2017	Versie	1.0	Doc.nr.
Afdeling	directiebureau	Vertrouwelijkheid	openbaar	Pagina 1 van 7		

## Reglement Klachtenbehandeling

### Veilig Thuis Noord–Holland Noord

#### Artikel 2 Het indienen van een klacht

2.1. Een klacht kan worden ingediend door:

- a. de cliënt;
- b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
- c. diens gemachtigde
- d. een nabestaande indien de onder a. genoemde persoon is overleden.

2.1. Een klacht kan worden kenbaar gemaakt door:

- a. Het invullen van een klachtenformulier, dat op de website van de organisatie staat of op verzoek aan klager wordt toegezonden;
- b. De klacht te verwoorden in een brief en deze te mailen naar < [klachten@vtnhn.nl](mailto:klachten@vtnhn.nl) > of te zenden naar het postadres van GGD Hollands Noorden.
- c. De klacht mondeling in te dienen bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris noteert de klacht.

2.2. De klacht bevat in elk geval naam, het adres en telefoonnummer van de klager, de dagtekening en een beschrijving van de gebeurtenis, waarover het ongenoegen wordt geuit, de naam van de betrokken medewerker of locatie waar de gebeurtenis plaats vond. Verder bevat deze zo mogelijk de datum, tijd en plaats van de gedraging, het besluit, het nalaten, de omstandigheden, de namen van de betrokkenen en eventuele getuigen.

2.3. De klacht dient bij voorkeur zo spoedig mogelijk te worden ingediend. Klachten die betrekking hebben op feiten ouder dan één jaar worden niet in behandeling genomen, tenzij deze redelijkerwijs niet eerder door klager konden worden ingediend.

#### Artikel 3 Registratie en ontvangstbevestiging

3.1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht.

3.2. De klachtenfunctionaris stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en informeert de klager over de procedure.

3.3. De klachtenfunctionaris wijst de klager op de mogelijkheden zich te laten ondersteunen door het AKJ (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg).

3.4. De klachtenfunctionaris informeert de leidinggevende en het betrokken DMT-lid.

#### Artikel 4 Behandeling van de klacht

4.1. De klacht wordt zo snel mogelijk na ontvangst in behandeling genomen. Als hiervoor meer dan zes weken nodig is wordt dit door de klachtenfunctionaris aan de klager meegedeeld.

4.2. De klachtenfunctionaris werkt aan een oplossing die bevredigend is voor de klager en Veilig Thuis.

4.3. De klachtenfunctionaris onderzoekt zo nodig de motieven van de klager, de (on)mogelijkheden voor de aanpak van de klacht en adviseert de klager hierover.

Auteur	Y. Koopen	Datum	13-03-2017	Versie	1.0	Doc.nr.
Afdeling	directiebureau	Vertrouwelijkheid	openbaar	Pagina 2 van 7		

## Reglement Klachtenbehandeling Veilig Thuis Noord–Holland Noord

4.4. De leidinggevende informeert de betrokken medewerker en geeft een reactie op de klacht aan de klachtenfunctionaris.

4.5. De aanpak van de klacht kan bestaan uit:

- a. een directe oplossing door informatieverstrekking door betrokken medewerker of leidinggevende aan de klager. De klachtenfunctionaris wordt hierover geïnformeerd en stuurt een bevestiging van afhandeling naar de klager;
- b. een directe oplossing door schriftelijke informatieverstrekking aan de klager door de klachtenfunctionaris;
- c. het organiseren van een bemiddelingsgesprek door de klachtenfunctionaris;
- d. verwijzen naar een andere organisatie als de klacht niet op het terrein van Veilig Thuis ligt.

4.6. De klachtenfunctionaris informeert het DMT lid over de wijze van klachtafhandeling

### Artikel 5 Bemiddelingsgesprek

5.1. De klachtenfunctionaris kan een bemiddelingsgesprek organiseren tussen klager, betrokken en/of leidinggevende.

5.2. Gedurende de bemiddeling wordt de behandeltermijn voor de klacht opgeschort.

5.3. De klachtenfunctionaris zit dit gesprek voor of delegeert deze taak. In het bemiddelingsgesprek kunnen beide partijen hun standpunten toelichten en wordt gestreefd om tot een oplossing te komen.

5.4. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een verslag van het gesprek.

5.5. De klachtenfunctionaris verstuurt het verslag binnen drie weken naar de betrokkenen,

### Artikel 6 Verdere stappen

6.1. Wanneer het bemiddelingsgesprek niet leidt tot tevredenheid wijst de klachtenfunctionaris de klager op de mogelijkheden om de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie.

6.2. De klager kan een geschil over de aanpak van Veilig Thuis voorleggen aan de klachtencommissie.

6.3. De klachtenfunctionaris informeert de betrokken leidinggevende en DMT lid dat de klacht niet naar tevredenheid is afgerond en dat klager mogelijk verdere stappen onderneemt.

### Artikel 7 De klachtencommissie

De klachtencommissie wordt ingesteld door het bestuur. De commissie functioneert als klachtencommissie in de zin van artikel 4.2.7 van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

### Artikel 8 Taak en samenstelling van de klachtencommissie

8.1. De klachtencommissie bestaat uit:

Auteur	Y. Koopen	Datum	13-03-2017	Versie	1.0	Doc.nr.
Afdeling	directiebureau	Vertrouwelijkheid	openbaar	Pagina 3 van 7		

## Reglement Klachtenbehandeling Veilig Thuis Noord–Holland Noord

- een voorzitter, bij voorkeur met een juridische achtergrond;
- tenminste twee overige leden, waaronder een plaatsvervangend voorzitter en een lid. Deze leden hebben kennis en/of ervaring in de aanpak van kindermishandeling en/of huiselijk geweld.

8.2. De voorzitter, plaatsvervangend voorzitter en lid/leden worden benoemd door het bestuur.

8.3. Het bestuur benoemt een genoegzaam aantal plaatsvervangende leden.

8.4. Geen van de leden van de klachtencommissie is werkzaam bij of voor GGD Hollands Noorden.

8.5. Leden worden benoemd op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggespraak deel aan de besluitvorming binnen de klachtencommissie. De leden of plaatsvervangende leden nemen niet deel aan behandeling van een klacht indien hun partijdigheid daarbij in het geding is.

### Artikel 9 Zittingsduur

9.1. De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar. Zij zijn na hun aftreden eenmaal terstond herbenoembaar.

9.2. De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie kunnen op ieder moment ontslag nemen. Zij blijven na een ingediend ontslag indien mogelijk hun functie vervullen totdat in hun opvolging is voorzien.

### Artikel 10 De ambtelijk secretaris

De directeur wijst een ambtelijk secretaris en een plaatsvervangend secretaris aan, die de klachtencommissie bij het uitvoeren van de werkzaamheden bijstaat.

### Artikel 11 Klachtencommissiereglement

De klachtencommissie verricht haar werkzaamheden volgens een door haar met inachtneming van het gestelde in deze regeling vast te stellen, reglement.

### Artikel 12 Indiening van een klacht bij de klachtencommissie

12.1. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie en dient de naam en het adres van klager te bevatten en informatie over het voorgevallene waarover wordt geklaagd.

12.2. Indien namens een cliënt wordt geklaagd is een schriftelijke machtiging van de cliënt nodig.

12.3. De klager kan de klachtenfunctionaris verzoeken om alle correspondentie omtrent de behandeling van de klacht aan de klachtencommissie te zenden.

12.4. Als een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij klager in de gelegenheid om binnen twee weken duidelijkheid te verschaffen.

Auteur	Y. Koopen	Datum	13-03-2017	Versie	1.0	Doc.nr.
Afdeling	directiebureau	Vertrouwelijkheid	openbaar	Pagina 4 van 7		

### **Artikel 13      Ontvangstbevestiging**

- 13.1. De ontvangst van de klacht wordt door of namens de klachtencommissie schriftelijk binnen een week aan klager bevestigd.
- 13.2. Bij de ontvangstbevestiging als bedoeld in het eerste lid wordt aan klager meegedeeld welke procedure bij de behandeling van de klacht zal worden gevolgd.
- 13.3. De klachtencommissie informeert degene over wie is geklaagd over de inhoud van de klacht.

### **Artikel 14      Behandeling van de klacht door de klachtencommissie**

- 14.1. De klachtencommissie stelt klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid schriftelijk dan wel mondeling en al dan niet in elkaars aanwezigheid – een en ander ter beoordeling van de commissie – hun standpunt toe te lichten.
- 14.2. De klager en degene over wie wordt geklaagd kunnen zich ter behartiging van hun belangen laten bijstaan door een gemachtigde.
- 14.3. De klachtencommissie kan, indien dat ter beoordeling van de klacht noodzakelijk wordt geacht, ook anderen in de gelegenheid stellen van een klacht kennis te nemen en daaromtrent mondeling of schriftelijk verklaringen af te leggen.
- 14.4. Van een mondelinge toelichting wordt een verslag gemaakt.

### **Artikel 15      Vergadering van de commissie**

- 15.1. De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de vergadering van de klachtencommissie
- 15.2. Indien de klachtencommissie de personen als bedoeld in artikel 14, eerste en tweede lid, in een vergadering uitnodigt, worden zij daarvan uiterlijk twee weken voor de datum van de vergadering schriftelijk op de hoogte gesteld.

### **Artikel 16      Quorum**

Voor het houden van een vergadering van de klachtencommissie is vereist dat de meerderheid van het aantal leden, waaronder in ieder geval de voorzitter dan wel zijn plaatsvervanger, aanwezig is.

### **Artikel 17      Openbaarheid van de vergadering**

De vergadering van de klachtencommissie is niet openbaar.

### **Artikel 18      Beoordeling van de klacht**

- 18.1. De klachtencommissie geeft binnen tien weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- 18.2. De klachtencommissie kan haar oordeel vergezeld doen gaan van een of meer aanbevelingen over het treffen van maatregelen naar aanleiding van de ingediende klacht.

Auteur	Y. Koopen	Datum	13-03-2017	Versie	1.0	Doc.nr.
Afdeling	directiebureau	Vertrouwelijkheid	openbaar	Pagina 5 van 7		

## Reglement Klachtenbehandeling

### Veilig Thuis Noord–Holland Noord

18.3. Het oordeel over de klacht en de eventueel daarbij behorende aanbevelingen wordt ter kennis gebracht van de klager, degene over wie is geklaagd en de directeur.

18.4. Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de termijn van tien weken als bedoeld in het eerste lid, ontoereikend is voor het geven van een oordeel over een ingediende klacht kan zij deze verlengen.

18.5. Van de in het vierde lid bedoelde verlenging stelt de klachtencommissie de klager en degene over wie geklaagd wordt in kennis onder vermelding van de termijn waarbinnen het oordeel zal worden geveld.

#### **Artikel 19      Reactie directeur**

19.1. De betrokken leidinggevende formuleert schriftelijk naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie en de eventuele aanbevelingen of Veilig Thuis maatregelen gaat nemen en zo ja welke.

19.2. Het oordeel van de klachtencommissie en de reactie van Veilig Thuis worden binnen 14 dagen na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie aan de directeur meegedeeld.

19.3. Binnen één maand na ontvangst van het oordeel als bedoeld in het vorige lid deelt de directeur klager gemotiveerd mee of hij naar aanleiding van het daarin vervatte oordeel c.q. de daarin geformuleerde aanbevelingen maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Van deze mededeling wordt een afschrift gestuurd aan de klachtencommissie.

19.4. Indien het niet mogelijk is de in het derde lid bedoelde mededeling binnen één maand te doen, geeft de directeur daarvan, met afschrift aan de klachtencommissie en aan klager, schriftelijk bericht onder vermelding van de reden van overschrijding van de termijn en van de termijn waarbinnen hij de bedoelde schriftelijke mededeling zal doen.

#### **Artikel 20      Toezicht en handhaving**

Indien de klachtencommissie is gebleken dat Veilig Thuis onvoldoende maatregelen heeft getroffen meldt de klachtencommissie de klacht aan bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en/of Inspectie Jeugdzorg.

#### **Artikel 21      Andere klachtbehandelingsmogelijkheden**

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt door de klachtencommissie kan worden afgehandeld, dan wordt klager gewezen op verdere klachtenmogelijkheden zoals de Nationale Ombudsman.

#### **Artikel 22      Inzage en geheimhouding**

22.1. In verband met de behandeling van de klacht zijn de klachtenfunctionaris en de leden van de klachtencommissie bevoegd rechtstreeks alle inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen dan wel bescheiden op te vragen of in te zien, voor zover dat geschiedt met gerichte toestemming van de klager en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.

Auteur	Y. Koopen	Datum	13-03-2017	Versie	1.0	Doc.nr.
Afdeling	directiebureau	Vertrouwelijkheid	openbaar	Pagina 6 van 7		

## Reglement Klachtenbehandeling Veilig Thuis Noord–Holland Noord

22.2. De klachtenfunctionaris en de leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid of voorzitter van de klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden, tenzij uit hun taak bij de uitvoering van de wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### **Artikel 23      Kosten**

22.3. Het indienen van een klacht en de verdere procedure zijn kosteloos. De eventuele kosten van ondersteuning van de klager komen voor diens rekening.

22.4. De kosten voor het inschakelen van een deskundige door de klachtencommissie komen, nadat hiervoor toestemming is verleend door de directeur, voor rekening van Veilig Thuis.

### **Artikel 24      Wijzigingen**

De directeur van GGD Hollands Noorden stelt de wijzigingen in dit reglement vast.

### **Artikel 25      Slotbepaling**

25.1. 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 de regeling niet voorziet, beslist de directeur.

25.2. Dit reglement treedt in werking op de eerste dag na vaststelling door het dagelijks bestuur.

25.3. Wijzigingen als bedoeld in artikel 24 treden in werking op de eerste dag na vaststelling door de directeur.

Aldus vastgesteld op 12 april 2017

Het dagelijks bestuur van GGD Hollands Noorden, namens deze,

E.J. Paulina,  
Directeur Publieke Gezondheid.

Auteur	Y. Koopen	Datum	13-03-2017	Versie	1.0	Doc.nr.
Afdeling	directiebureau	Vertrouwelijkheid	openbaar	Pagina 7 van 7		