

Klachtenregeling Dienst Gezondheid & Jeugd Zuid-Holland Zuid 2022

Het algemeen bestuur van de Dienst Gezondheid & Jeugd Zuid-Holland Zuid;

Overwegende:

dat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, in de Algemene wet bestuursrecht, en in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 regels worden gesteld voor de behandeling van klachten over gedragingen van de Dienst Gezondheid & Jeugd Zuid-Holland Zuid en de bij die organisatie werkzame personen;

b e s l u i t :

de navolgende Klachtenregeling op te stellen;

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

Beklaagde:	de Dienst Gezondheid & Jeugd, dan wel de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
Clïënt:	een natuurlijke persoon die zorg vraagt aan de organisatie, dan wel aan wie de organisatie zorg verleent of heeft verleend, dan wel een natuurlijk persoon jegens wie door Veilig Thuis taken worden uitgevoerd;
Dagelijks bestuur:	het dagelijks bestuur van de Dienst Gezondheid & Jeugd Zuid Holland Zuid;
Directeur:	de directeur van de Dienst Gezondheid & Jeugd;
Klacht:	een uiting van onvrede door klager over het handelen of nalaten van de organisatie, of over een gedraging van een medewerker van de organisatie, jegens klager of een ander. Er zijn drie soorten klachten te onderscheiden: <ol style="list-style-type: none"> Klachten die vallen onder de werking van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en die betrekking hebben op de GGD als aanbieder van zorg; Klachten die vallen onder de werking van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) en die betrekking hebben op Veilig Thuis; Klachten die vallen onder de werking van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), zoals Leerplicht en Voortijdig Schoolverlaten (LVS) of de Serviceorganisatie Jeugd;
Klager:	Een klacht kan door een ieder worden ingediend conform artikel 9.1 Awb, maar als er sprake is van een klacht die valt onder de werking van de Wkkgz of de Wmo, kan de klacht alleen worden ingediend door een cliënt, een nabestaande van de cliënt, dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Als door een vertegenwoordiger van de cliënt wordt geklaagd, dient bij de klacht een schriftelijke machtiging van de cliënt te zijn gevoegd;
Klachtenfunctionaris:	de klachtenfunctionaris als bedoeld in artikel 5 van deze klachtenregeling;
Organisatie:	het op basis van de Wet gemeenschappelijke regelingen ingestelde openbaar lichaam Dienst Gezondheid & Jeugd Zuid-Holland Zuid;
Klachtencommissie:	de klachtencommissie zoals bedoeld in hoofdstuk 4 van deze klachtenregeling;
Medewerker:	een ieder die onder verantwoordelijkheid van de organisatie werkzaamheden verricht.

Hoofdstuk 2 Informele klachten

Artikel 2 Behandeling

- Klager kan zijn informele klacht voorleggen aan:
 - de medewerker;
 - diens leidinggevende;
 - de klachtenfunctionaris.
- Degene die een informele klacht ontvangt probeert die klacht zo spoedig mogelijk in overleg met de klager op te lossen. Indien de klager ontevreden is met het resultaat wijst de ontvanger hem op de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen bij de klachtencommissie.
- Medewerkers maken een klager zo nodig attent op deze klachtenregeling, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.

Hoofdstuk 3 Formele klachten

Artikel 3 Indiening

1. Een formele klacht kan schriftelijk, per e-mail of via een webformulier worden ingediend bij de klachtencommissie, via de adressen die genoemd zijn in bijlage 1 van deze Klachtenregeling.
2. Een formele klacht bevat ten minste de naam en het adres van klager, de datum van indienen en een omschrijving van de gebeurtenis of gedraging waar de klacht betrekking op heeft. Verder bevat de klacht zo mogelijk de naam van de medewerker tegen wie de klacht zich richt en de naam van eventuele getuigen. Ook kan in de klacht het doel van de klacht worden vermeld en de stappen die de klager eventueel al eerder heeft ondernomen.

Artikel 4 Bemiddeling

1. De leidinggevende van de beklagde of de klachtenfunctionaris benadert de klager binnen drie werkdagen na ontvangst van de formele klacht om de klacht via bemiddeling tot een oplossing te brengen. Gedurende de bemiddeling wordt de behandeltermijn voor de klacht opgeschort.
2. Na afronding van een succesvolle bemiddeling stuurt de leidinggevende de klager en de klachtencommissie een afdoeningsbericht waarin het resultaat van de bemiddeling wordt bevestigd. Het afdoeningsbericht bevat alsnog een verwijzing naar de mogelijkheid van verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie als de klager dat wenst.

Artikel 5 Klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is een ambtenaar van de organisatie. De directeur wijst de klachtenfunctionaris en een plaatsvervanger aan.
2. De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt degenen die een klacht hebben met het oplossen daarvan;
 - d. hij zorgt voor een registratie van de behandelde klachten.
3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen de klager en de beklagde.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De organisatie onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. Bij een klacht over het functioneren van de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie, verwijst de klachtenfunctionaris naar de plaatsvervangend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 4 Klachtencommissie

Artikel 6 Klachtencommissie

1. Het dagelijks bestuur stelt een onafhankelijke klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. Het dagelijks bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze klachtenregeling en andere toepasselijke wettelijke bepalingen.
3. Het dagelijks bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
4. De klachtencommissie heeft tot taak klachten te onderzoeken, te beoordelen en een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht.
5. De klachtencommissie kan de uitspraak vergezeld doen gaan van een advies aan het dagelijks bestuur over de naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
6. De klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid of de toekenning van schadevergoeding.

Artikel 7 Samenstelling, benoeming en ontslag klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter, twee leden en hun plaatsvervangers.
2. Het dagelijks bestuur benoemt de voorzitter en leden van de klachtencommissie voor een periode van vier jaar, met de mogelijkheid van herbenoeming.
3. Het dagelijks bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam voor of bij de organisatie.
5. Een lid van de klachtencommissie dat betrokken is bij een klacht neemt niet deel aan de behandeling van die klacht.
6. De leden van de klachtencommissie kunnen op ieder moment het lidmaatschap van de commissie neerleggen. Zij blijven in redelijkheid hun functie vervullen totdat in hun opvolging is voorzien.
7. Het dagelijks bestuur kan om gewichtige redenen het lidmaatschap van een benoemd lid of plaatsvervangend lid van de klachtencommissie beëindigen. Het dagelijks bestuur beëindigt het lidmaatschap niet dan nadat het dagelijks bestuur de voorzitter van de klachtencommissie gehoord heeft over het voornemen hiertoe.

Artikel 8 Ambtelijk secretaris

1. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris. De directeur wijst de ambtelijk secretaris en een plaatsvervanger aan.
2. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Artikel 9 Ontvankelijkheid klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie oordeelt over de ontvankelijkheid van de klacht.
2. Een klacht is o.a. niet-ontvankelijk verklaren:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. als de klacht niet valt onder de definitie van artikel 1.
3. Een klacht moet in beginsel worden ingediend binnen een jaar nadat de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden. Wanneer de klacht niet binnen de termijn van een jaar wordt ingediend moet de klager de overschrijding van de termijn motiveren, waarna de voorzitter van de klachtencommissie alsnog oordeelt over de ontvankelijkheid van de klacht.
4. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 10 Onderzoek

1. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de klager, dan verzoekt de klachtencommissie de klager voorafgaand om toestemming voor inzage van het dossier.
2. Ten behoeve van de behandeling van de klacht kan de klachtencommissie plaatsen binnen de organisatie betreden, informatie inwinnen, stukken raadplegen en personen raadplegen, een en ander met inachtneming van wettelijke en andere binnen de organisatie geldende regels betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de bij de klacht betrokken personen.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van het dagelijks bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de organisatie.
4. Medewerkers van de organisatie zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie en gevolg te geven aan een uitnodiging voor een hoorzitting als bedoeld in artikel 11 van deze klachtenregeling.
5. De beklagde dient binnen drie weken nadat de klachtencommissie daarom heeft verzocht een verweerschrift voor behandeling bij de klachtencommissie in te dienen. De voorzitter kan bij hoge uitzondering besluiten om na een gemotiveerd verzoek van de beklagde van de indieningstermijn af te wijken.

Artikel 11 Hoorzitting

1. De klacht wordt in een hoorzitting van de klachtencommissie behandeld, teneinde de klager en de beklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. De hoorzitting vindt plaats binnen vijf weken nadat de klachtencommissie de formele klacht heeft ontvangen.
3. De behandeling van de klacht en het horen van partijen vindt in beslotenheid plaats.
4. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de beklaagde, dan wel wegens bijzondere omstandigheden kan de klachtencommissie besluiten partijen afzonderlijk te horen.
5. De voorzitter kan in bijzondere gevallen gemotiveerd besluiten om geen hoorzitting te houden.
6. De klager en de beklaagde kan zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.

Artikel 12 Uitspraak van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie doet uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Zij kan de uitspraak vergezeld doen gaan van een advies aan het dagelijks bestuur over de naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. Een afschrift van de uitspraak wordt gezonden aan
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de beklaagde;
 - d. het dagelijks bestuur.

Artikel 13 Oordeel van het dagelijks bestuur

1. Het dagelijks bestuur stelt de klager en beklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn oordeel over de uitspraak van de klachtencommissie, en van de eventuele conclusies die het dagelijks bestuur daaraan verbindt.
2. Het dagelijks bestuur vermeldt bij zijn oordeel dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling voor te leggen aan de Geschillencommissie of aan de Nationale Ombudsman als bedoeld in Hoofdstuk 5 van deze klachtenregeling, of aan de civiele rechter, afhankelijk van de wettelijke basis waarop de doorlopen klachtenprocedure gebaseerd is.

Artikel 14 Termijn voor het oordeel

1. Het dagelijks bestuur geeft een oordeel als bedoeld in artikel 15 binnen zes weken te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.
2. Indien het dagelijks bestuur voorziet dat met de beoordeling van de klacht de termijn van zes weken verstrijkt deelt het dit schriftelijk mee aan de klager en beklaagde. Het dagelijks bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.
3. Indien het dagelijks bestuur concludeert dat de klacht ook binnen tien weken niet beoordeeld kan worden, deelt het dagelijks bestuur dit schriftelijk mee aan de klager en de beklaagde. Het dagelijks bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.
4. Het dagelijks bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel als bedoeld in het derde lid van dit artikel wil afwachten, dan wel of klager de klacht rechtstreeks voorlegt aan de Geschillencommissie of de Nationale Ombudsman als bedoeld in Hoofdstuk 5 van deze klachtenregeling, of aan de civiele rechter.
5. Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de Geschillencommissie of de Nationale Ombudsman of aan de civiele rechter is het dagelijks bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

Hoofdstuk 5 Extern klachtrecht

Artikel 15 Geschillencommissie Publieke Gezondheid

Indien klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht door het dagelijks bestuur en zijn klacht valt onder de werking van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, kan hij zich ter zake tot de Geschillencommissie Publieke Gezondheid wenden. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het oordeel van het dagelijks bestuur worden ingediend bij de Geschillencommissie.

Artikel 16 Nationale Ombudsman

Indien klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht door het dagelijks bestuur en zijn klacht valt onder de werking van de Algemene wet bestuursrecht of de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, kan hij zich ter zake tot de Nationale Ombudsman wenden. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het oordeel van het dagelijks bestuur worden ingediend bij de Nationale Ombudsman.

Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

Artikel 17 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 18 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een apart dossier. Het dossier wordt maximaal vijf jaar bewaard. Het dagelijks bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van een cliënt bewaard.

Artikel 19 Jaarverslag

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het dagelijks bestuur. Daarin beschrijft de klachtencommissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
2. Aan dit verslag wordt door de klachtenfunctionaris een samenvatting toegevoegd van de formele klachten die door succesvolle bemiddeling, als bedoeld in artikel 4 van deze Klachtenregeling, werden afgehandeld.
3. Het jaarverslag wordt ter kennis gebracht van het dagelijks bestuur en wordt gepubliceerd op de website van de organisatie.

Artikel 20 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de beklaagde.
2. De kosten voor het intropen van een gemachtigde, een getuige of een deskundige door klager alsmede de overige kosten die door klager worden gemaakt, zijn voor rekening van klager.
3. De kosten voor het intropen van een getuige of een deskundige door de klachtencommissie alsmede de overige kosten die door de klachtencommissie worden gemaakt zijn voor rekening van het dagelijks bestuur.

Artikel 21 Openbaarmaking klachtenregeling

Het dagelijks bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website te plaatsen.

Artikel 22 Evaluatie

Het dagelijks bestuur evalueert deze regeling elke vier jaar, of zo vaak als het dagelijks bestuur dit wenselijk acht.

Artikel 23 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist het dagelijks bestuur.

Artikel 24 Gecombineerde behandeling van een zorgklacht

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden wanneer een klacht betrekking heeft op zorg als bedoeld in de Wkkgz en die klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden.
2. Wanneer de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en de klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
3. De klachtenfunctionaris spreekt namens de organisatie met de andere zorgaanbieders af wie de coördinatie verzorgt en hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling, dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

Artikel 25 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling Dienst Gezondheid & Jeugd.
2. Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking.
3. De Klachtenregeling Dienst Gezondheid & Jeugd Zuid-Holland Zuid van 1 februari 2018 wordt ingetrokken.

*Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van het algemeen bestuur van 10 februari 2022,
de secretaris, de voorzitter,
C. Vermeer H. van der Linden*

Bijlage 1 (als bedoeld in artikel 3)

Een formele klacht kan schriftelijk, per e-mail of via een webformulier worden ingediend bij de klachtencommissie, via de volgende adressen:

Schriftelijk:

Klachtencommissie Dienst Gezondheid & Jeugd
Postbus 166
3300 AD DORDRECHT

e-mail:

klachtencommissie@dgjzhz.nl

webformulier :

<https://www.dienstgezondheidjeugd.nl/klachtenformulier>