

Klachtenregeling Veilig Thuis Drenthe

Artikel 1 Doel en status

Deze klachtenregeling beschrijft de werkwijze van GGD Drenthe (de GGD) voor de behandeling van klachten over de uitvoering van taken van de afdeling Veilig Thuis van de GGD. De basis hiervoor staat in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015)

Voor klachten over gedragingen van de GGD als zorgaanbieder geldt de Algemene klachtenregeling GGD. Dit betreft de afdelingen:

- Infectieziektebestrijding (IZB+);
- Jeugdgezondheidszorg (JGZ);
- Medisch Arrestantenzorg (Forensisch);
- Reizigersadvies en -vaccinatie;
- Seksuele Gezondheid ;
- Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (bemoeizorg) (OGGZ).

Klachten over ander handelen van de GGD, waaronder van de afdelingen Medische Milieukunde en Technische Hygiënezorg, vallen onder de klachtenregeling van hoofdstuk 9 Algemene Wet Bestuursrecht (Awb).

Alle klachten kunnen worden ingediend bij de klachtenfunctionaris via het Klachtenformulier - GGD Drenthe. De klachtenfunctionaris is doorgaans op werkdagen bereikbaar via klachten@ggddrenthe.nl of het algemene nummer van **Veilig Thuis Drenthe: 088 – 24 60 244** .

Artikel 2 Begrippen

In deze klachtenregeling gebruiken we de volgende begrippen (met een hoofdletter):

<i>Klacht</i>	een uiting van onvrede over een gedraging van Veilig Thuis Drenthe of van voor hem werkzame personen tegenover andere personen in het kader van de uitvoering van de taken van Veilig Thuis Drenthe;
<i>Klachtencommissie</i>	de externe klachtencommissie van de GGD;
<i>Klager</i>	de persoon die de klacht indient, te weten: <ul style="list-style-type: none">- de persoon op wie de gedraging van Veilig Thuis Drenthe betrekking heeft;- de wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde of nabestaande van deze persoon;
<i>Partijen</i>	Klager en de (betrokken medewerkers van) Veilig Thuis Drenthe;
<i>VTD</i>	Veilig Thuis Drenthe, als onderdeel van GGD Drenthe;
<i>Wmo 2015</i>	Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

Artikel 3 Indiening Klacht

- 3.1 Een Klacht kan worden ingediend bij de klachtenfunctionaris via het Klachtenformulier - GGD Drenthe.
- 3.2 Klager kan de Klacht rechtstreeks bij de klachtenfunctionaris indienen. Een Klacht kan mondeling, telefonisch en (vervolgens) schriftelijk - per mail, brief of het klachtenformulier - worden ingediend. Klager krijgt binnen zeven werkdagen een ontvangstbevestiging.
- 3.3 Bij het indienen van de Klacht bij de betrokken medewerker of diens leidinggevende vindt binnen een redelijke termijn, bij voorkeur binnen 14 dagen, een gesprek plaats, waarbij Klager wordt gewezen op de mogelijkheid de Klacht via het klachtenformulier in te dienen.

Artikel 4 Ontvankelijkheid

- 4.1 Na ontvangst van de Klacht beoordeelt de klachtenfunctionaris of Klager ontvankelijk is in de Klacht.
- 4.2 Klager is niet-ontvankelijk in de Klacht als de Klacht:
 - geen betrekking heeft op gedragingen van VTD richting Klager;
 - anoniem is ingediend;
 - door een ander dan de in artikel 2 genoemde Klager is ingediend;
 - namens een cliënt is ingediend, waarbij die cliënt daar niet mee instemt (terwijl zijn instemming is vereist);
 - niet binnen drie jaar na de gedraging waar de Klacht betrekking op heeft bij VTD is ontvangen;

- ziet op gedragingen die al eerder via deze klachtenregeling zijn behandeld of waarover eerder een bindend advies is gegeven.
- 4.3 Als Klager in de Klacht niet-ontvankelijk is, dan wordt Klager hierover zo snel mogelijk schriftelijk geïnformeerd. Hierbij wordt uitgelegd waarom de Klager in de Klacht niet-ontvankelijk is.
- 4.4 De klachtenfunctionaris kan direct of via de klachtenregistratie een niet-ontvankelijke Klacht anoniem ter kennisgeving als signaal doorgeven aan de betrokken medewerker en/of zijn of haar leidinggevende.

Artikel 5 Klachtenfunctionaris

- 5.1 De klachtenfunctionaris biedt vanuit een onpartijdige en onafhankelijke positie Klager desgewenst advies en ondersteuning aan bij het indienen van een Klacht of de behandeling van de Klacht.
- 5.2 De inzet van een klachtenfunctionaris heeft als doel te bemiddelen bij de Klacht, door onder meer het bevorderen van of bijdragen aan het vinden van een effectieve oplossing en relatieherstel.
- 5.3 De GGD waarborgt dat de door hem aangestelde klachtenfunctionaris:
- niet is betrokken bij de aangelegenheid waar de Klacht over gaat;
 - zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een voor Partijen zo bevredigend mogelijke oplossing voor de Klacht;
 - de vrijheid heeft zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de GGD;
 - zich rechtstreeks kan wenden tot het Dagelijks Bestuur als hij van mening is dat hij belemmerd wordt in - of benadeeld wordt vanwege - de vervulling van zijn werkzaamheden. Het Dagelijks Bestuur zal in dit geval onderzoek doen en zo nodig passende maatregelen nemen;
 - voldoet aan de competenties en functie-eisen zoals omschreven in het beroepsprofiel opgesteld door de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg (VKIG).

Artikel 6 Taken klachtenfunctionaris

- 6.1 De klachtenfunctionaris zorgt voor een in overleg met Partijen en bij de Klacht passende inzet en afhandeling van de Klacht.
- 6.2 De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:
- bieden van een laagdrempelige opvang van klachten;
 - geven van informatie over deze klachtenregeling en eventuele andere klachtmogelijkheden;
 - adviseren en bijstaan van Klager bij het indienen en het formuleren van de Klacht, het verhelderen van de klachtdoelen en het verkennen en bepalen van een daarbij passende afhandeling van de Klacht;
 - met instemming van Klager delen van de Klacht met de betrokken medewerker en zijn of haar leidinggevende. Daarbij vraagt de klachtenfunctionaris de medewerker en leidinggevende om hun visie en hun medewerking voor de afhandeling van de Klacht;
 - begeleiden en adviseren van Partijen bij de verdere afhandeling van de Klacht en het duidelijk afsluiten van het klachttraject;
 - op de hoogte houden van Partijen van de voortgang van de afhandeling van de Klacht;
 - gevraagd en ongevraagd signaleren van knelpunten;
 - leveren van een bijdrage aan het kwaliteitsbeleid van VTD en het jaarlijks anoniem rapporteren aan de GGD over de binnengekomen klachten en de afhandeling daarvan.
- 6.3 De klachtenfunctionaris bewaakt de voortgang van de klachtafhandeling, begeleidt eventueel een bemiddelingsgesprek tussen Partijen en stuurt over en weer ontvangen correspondentie en informatie over de procedure door.
- 6.4 Zo nodig verwijst de klachtenfunctionaris Klager naar andere, (meer) passende mogelijkheden om de Klacht aan de orde te stellen.
- 6.5 Gaat de door Klager ingediende Klacht (ook) over het handelen van een andere organisatie? Dan wordt Klager verwezen naar de juiste klachtenregeling of wordt met toestemming van Klager de Klacht zorgvuldig overgedragen aan de betreffende organisatie. Als het kan en Klager dat wil, dan kan er een gecombineerde klachtafhandeling plaats vinden.

Artikel 7 Reactie op de Klacht

- 7.1 Na het indienen van de Klacht neemt de klachtenfunctionaris zo snel mogelijk contact op met Klager voor overleg over het vervolg. Daarna geeft de klachtenfunctionaris de betrokken medewerker en/of de leidinggevende de kans om op de Klacht te reageren. Als beide Partijen dat willen, dan kan er een bemiddelingsgesprek plaats vinden.
- 7.2 Als Klager in de Klacht (ook) een verzoek om schadevergoeding doet, dan kan de behandeling daarvan worden overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van VTD. VTD neemt het daaropvolgende standpunt van de aansprakelijkheidsverzekeraar over.

Artikel 8 Afsluiting met een oordeel van VTD

- 8.1 Klager krijgt binnen een maand na het indienen van de Klacht bij VTD een schriftelijke reactie over de uitkomst van de Klacht. Leidt de Klacht tot veranderingen? Dan geeft VTD dit aan bij Klager, samen met de termijn waarbinnen VTD acties onderneemt.
- 8.2 De in artikel 8.1 genoemde termijn kan verlengd worden als de zorgvuldige afhandeling van de Klacht dat vereist. Klager ontvangt van deze verlengde termijn schriftelijk bericht.

Artikel 9 De Klachtencommissie

- 9.1 Als Klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenbemiddeling dan heeft Klager het recht de Klacht ter beoordeling voor te leggen aan de Klachtencommissie van de GGD. De Klachtencommissie geeft een oordeel over de klacht. De Klachtencommissie kan in het oordeel aanbevelingen doen aan VTD.
- 9.2 De Klachtencommissie legt de manier waarop zij haar werkzaamheden uitvoert, vast in een huishoudelijk reglement. Het Huishoudelijk reglement van de Klachtencommissie van de GGD maakt onderdeel uit van deze klachtenregeling.

Artikel 10 Registratie, verslaglegging, archivering en bewaring

- 10.1 De klachtenfunctionaris houdt een klachtdossier bij. Het klachtdossier wordt gescheiden van de cliëntdossiers bewaard.
- 10.2 De dossiervoering, registratie en het bewaren van het klachtdossier en de klachtenregistratie gebeurt zodanig dat daarbij de privacy van Partijen is gewaarborgd.
- 10.3 Een klachtdossier wordt vijf jaar na het afsluiten van de Klacht vernietigd. Dit is anders als er een bijzondere reden is voor een andere termijn:
 - één jaar, als de Klacht is ingetrokken;
 - zeven jaar, als er sprake is van schade en/of een aansprakelijkstelling met financiële consequenties;
 - tien jaar, als er sprake is van een Klacht bij de Nationale Ombudsman;
 - als dit noodzakelijk is voor het bewaren van een zaak.

Artikel 11 Geheimhouding

Alle personen die uit hoofde van hun functie of anderszins betrokken zijn bij de afhandeling van bij de Klacht zijn gehouden hetgeen hem of haar als zodanig ter kennis is gekomen, niet verder bekend te maken dan voor de uitvoering van hun werkzaamheden is vereist. Dit kan anders zijn als een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht.

Artikel 12 Slotbepaling

- 12.1 Het behandelen van een Klacht is kosteloos. Als er kosten zijn voor bijvoorbeeld getuigen, deskundigen of gemachtigden moet klager deze zelf betalen.
- 12.2 Bij strijdigheid van de inhoud van deze regeling met de Wmo 2015, gaan de bepalingen in de Wmo 2015 voor.
- 12.3 Als er vragen zijn, er onduidelijkheid is over wat er in deze regeling staat of deze regeling niet voorziet in een bepaalde situatie, dan beslist de voorzitter van het Dagelijks Bestuur.

Artikel 13 Inwerkingtreding en citeertitel

- 13.1 Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Veilig Thuis Drenthe'
- 13.2 Deze regeling treedt in werking op 1 maart 2024.
- 13.3 Deze regeling kan door het Dagelijks Bestuur worden gewijzigd.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Dagelijks Bestuur van 14 februari 2024.

*de voorzitter,
R. Wanders*

*de secretaris a.i.,
F. Strijthagen*