

Jaar 2025

Onderwerp

Intrekking en vaststelling Klachtenregeling Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland

Directeur GGD Amsterdam

Overwegende dat:

- de klachtenregeling dient te voldoen aan de eisen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo2015)

Brengt ter algemene kennis dat zij op 22 april 2025 heeft besloten:

De navolgende klachtenregeling Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland 2025 vast te stellen

Klachtenregeling Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland

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

Artikel 1 Begrippen

In deze klachtenregeling gebruiken we de volgende begrippen:

- | | |
|----------------------|--|
| a. klacht | een uiting van ongenoegen over een gedraging van (een medewerker van) Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland; |
| b. klachtencommissie | de externe klachtencommissie van de GGD; |
| c. klager | de persoon die de klacht indient; |
| d. Veilig Thuis | Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland, als onderdeel van GGD Amsterdam; |
| e. Wmo 2015 | Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. |

Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- b. bescherming van de rechtspositie van de klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;

Artikel 3 Indienen van een klacht

- 1 Een cliënt of diens vertegenwoordiger die niet tevreden is over een gedraging van Veilig Thuis wendt zich bij voorkeur eerst tot de betrokken medewerker om tot een oplossing te komen.
- 2 Wanneer het gesprek de ontevredenheid van cliënt (of diens vertegenwoordiger) niet wegneemt of indien een cliënt (of diens vertegenwoordiger) zich niet rechtstreeks tot de betrokken medewerker of leidinggevende wil wenden, kan de cliënt (of diens vertegenwoordiger) een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.
- 3 Het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris kan telefonisch en (vervolgens) schriftelijk per e-mail, brief of via het klachtenformulier via de link op de website van Veilig Thuis of de GGD Amsterdam.
- 4 De ontvangst van een klacht wordt door de klachtenfunctionaris binnen uiterlijk 5 werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd.
- 5 Indien de klacht over het handelen van een andere organisatie dan Veilig Thuis gaat, wordt klager verwezen naar de juiste klachtenregeling of wordt met toestemming van klager de klacht overgedragen aan de betreffende organisatie.

Artikel 4 Klachtenfunctionaris

- 1 De klachtenfunctionaris biedt vanuit een onpartijdige en onafhankelijke positie klager desgewenst advies en ondersteuning aan bij het indienen van een klacht.
- 2 De inzet van de 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.
- 3 De GGD waarborgt dat de door hem aangestelde klachtenfunctionaris:
 - a. niet is betrokken bij de aangelegenheid waar de klacht over gaat;
 - b. zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een voor klager en Veilig Thuis zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht;
 - c. de vrijheid heeft zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de GGD;
 - d. zich rechtstreeks kan wenden tot de directie van de GGD als hij van mening is dat hij belemmerd wordt in - of benadeeld wordt vanwege - de vervulling van zijn werkzaamheden. De directie zal in dit geval onderzoek doen en zo nodig passende maatregelen nemen;
 - e. voldoet aan de competenties en functie-eisen zoals omschreven in het beroepsprofiel opgesteld door de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg (VKIG).

Artikel 5 Taken klachtenfunctionaris

- 1 De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:
 - a. bieden van een laagdrempelige opvang van klachten;
 - b. geven van informatie over de klachtenregeling en eventuele andere klachtmogelijkheden;
 - c. adviseren en bijstaan van klager bij het indienen en het formuleren van de klacht, het verhelderen van de klachtdoelen.
 - d. delen van de klacht met de betrokken medewerker en zijn of haar leidinggevende.
 - e. leveren van een bijdrage aan het kwaliteitsbeleid van Veilig Thuis en het jaarlijks anoniem rapporteren aan de GGD over de binnengekomen klachten en de afhandeling daarvan.

- 2 De klachtenfunctionaris begeleidt eventueel een bemiddelingsgesprek tussen klager en Veilig Thuis en stuurt over en weer ontvangen correspondentie en informatie over de procedure door.
- 3 Zo nodig verwijst de klachtenfunctionaris klager naar andere, (meer) passende mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen.
- 4 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 Klachtgesprek

- 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 klager dat wil, dan kan er een bemiddelingsgesprek plaats vinden. De leidinggevende van de medewerker en indien klager dit wenst dan is ook de klachtenfunctionaris hierbij aanwezig.
- 2 Als klager in de klacht (ook) een verzoek om schadevergoeding doet, dan kan de behandeling daarvan worden overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van Veilig Thuis. Veilig Thuis neemt het daaropvolgende standpunt van de aansprakelijkheidsverzekeraar over.
- 3 Veilig Thuis stuurt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van het bemiddelingsgesprek.

Artikel 8 De klachtencommissie

- 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 externe klachtencommissie van de GGD. De klachtencommissie geeft een oordeel over de klacht en kan aanbevelingen doen aan Veilig Thuis Amsterdam Amstelland.
- 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 9 Registratie, verslaglegging, archivering en bewaring

- 1 De klachtenfunctionaris houdt een klachtdossier bij. Het klachtdossier wordt gescheiden van de cliëntdossiers bewaard.
- 2 De dossiervoering, registratie en het bewaren van het klachtdossier en de klachtenregistratie gebeurt zodanig dat daarbij de privacy is gewaarborgd.
- 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 10 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 11 Slotbepaling

- 1 Het behandelen van een klacht is kosteloos. Als er kosten zijn voor bijvoorbeeld getuigen, deskundigen of gemachtigden moet klager deze zelf betalen.
- 2 Bij strijdigheid van de inhoud van deze regeling met de Wmo 2015, gaan de bepalingen in de Wmo 2015 voor.
- 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 directie GGD.

Artikel 12 Inwerkingtreding en citeertitel

- 1 Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland'
- 2 Deze regeling treedt in werking op 22 april 2025.
- 3 Deze regeling kan door de directie worden gewijzigd.

Aldus vastgesteld door de directie op 22 april 2025.