

Klachtenregeling Hecht

Het algemeen bestuur van Hecht

Overwegende dat:

Hecht streeft naar een optimale dienstverlening; zich niettemin situaties kunnen voordoen waarin cliënten en andere betrokkenen een klachthebben over een gedraging van Hecht of haar medewerkers; de klachtenregeling dient te voldoen aan de eisen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz); de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) c.q. de Jeugdwet van toepassing zijn op klachten tegen Veilig Thuis Hollands Midden en het Crisis Interventie Team Jeugd van Hecht; Hecht één integrale klachtenregeling voor haar organisatie nastreeft.

gelet op de verkregen instemming van de Centrale Ondernemingsraad d.d. 22 oktober 2019.

BESLUIT

**vast te stellen de navolgende
'Klachtenregeling Hecht'**

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. algemeen bestuur: het algemeen bestuur van Hecht;
- b. beklagde: Hecht of haar medewerker op wiens gedraging en/of handelen, nalaten of besluit de klacht betrekking heeft;
- c. dagelijks bestuur: het dagelijks bestuur van Hecht;
- d. directeur: de directeur publieke gezondheid c.q. algemeen directeur van Hecht;
- e. geschillencommissie: de geschillencommissie Publieke Gezondheid (GGD/GHOR) of de geschillencommissie Ambulancezorg (RAV), zijnde een geschillencommissie als bedoeld in artikel 18 van de Wkkgz;
- f. klacht: uiting van onvrede over een gedraging en/of handeling of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit door Hecht of door haar medewerker welke gevolgen heeft voor klager;
- g. klachtencommissie Veilig Thuis: de commissie zoals bedoeld in artikel 10 van deze regeling voor klachten tegen Veilig Thuis Hollands Midden en het Crisis Interventie Team Jeugd;

- h. klachtenfunctionaris: onafhankelijke functionaris die de klachten opvangt en klager ondersteunt bij het indienen van een klacht tegen Hecht;
klager: een natuurlijk persoon, diens wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande of de rechtspersoon jegens wie Hecht zorg of advies verleent, heeft verleend of jegens wie Hecht haar (wettelijke) taken heeft uitgevoerd. Ook over het niet verlenen van zorg of advies, het niet uitvoeren van haar (wettelijke) taken of de weigering om een persoon als vertegenwoordiger of nabestaande door Hecht te zien kan een klacht worden ingediend;
- j. medewerker: een persoon die bij of voor Hecht werkt;
- k. nabestaande: de nabestaande zoals omschreven in artikel 1 Wkkgz;
- l. Hecht, bestaande uit de Gemeentelijke Gezondheidsdienst Hollands Midden (GGD HM), de Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie Hollands Midden (GHOR HM) en de Regionale Ambulancevoorziening Hollands Midden (RAV HM);
- m. regeling: de Klachtenregeling Hecht;
- n. Veilig Thuis Hollands Midden: het Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling zoals bedoeld in artikel 4.1.1. Wmo 2015 in de Hollands Midden welke onderdeel uitmaakt van Hecht.

Hoofdstuk 2 Indienen van een klacht

Artikel 2 Mondelinge klachten

1. Klager kan zijn klacht mondeling bespreken met:
 - a. de beklaagde en/of diens leidinggevende;
 - b. de klachtenfunctionaris.
2. De ontvanger van een mondelinge klacht probeert de klacht zo spoedig mogelijk in overleg met en tot tevredenheid van klager op te lossen. Indien klager ontevreden is met het resultaat, wijst de ontvanger hem op de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen.
3. Medewerkers maken cliënten en andere betrokkenen zo nodig attent op de regeling en de klachtenfunctionaris.
4. Medewerkers bespreken klachten anoniem in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel het voortbestaan of opnieuw ontstaan van onvrede en klachten te voorkomen.

Artikel 3 Schriftelijke klachten

1. Klager kan een klacht schriftelijk of per e-mail indienen bij de klachtenfunctionaris. Klager kan bij het indienen van een klacht tevens gebruik maken van het digitale klachtenformulier op de websites www.ggdhm.nl en www.ravhm.nl.
2. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging en/of handeling waartegen de klacht is gericht, het besluit waartegen de klacht gericht is of het nalaten van een handeling.

3. Verder bevat de klacht zo mogelijk de datum, tijd en plaats van de gedraging en/of handeling, het besluit, het nalaten, de omstandigheden, de namen van de betrokken medewerkers en eventuele getuigen, alsmede het doel van de klacht en de stappen die klager reeds heeft ondernomen.
4. Klager wordt in de gelegenheid gesteld om zijn klacht binnen twee weken aan te vullen indiendeze niet of in niet voldoende mate voldoet aan:
 - a. Het bepaalde in lid 2 van dit artikel, of
 - b. Het bepaalde in artikel 9:4 van de Awb.
5. Indien klager niet aan het verzoek om aanvulling voldoet, wordt zijn klacht niet in behandeling genomen.
6. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Deze worden wel geregistreerd.

Hoofdstuk 3 De klachtenfunctionaris

Artikel 4 Taken klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft tenminste de volgende taken:

- a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert klagers die een klacht willen indienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt klagers bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De klachtenfunctionaris zoekt naar een oplossing die bevredigend is voor klager en beklaagde en werkt aan het herstel van de relatie tussen klager en de beklaagde.
 3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Hecht onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
 4. 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 waarnemend klachtenfunctionaris.
 5. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot het dagelijks bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt in de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of wegens de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. Het dagelijks bestuur onderzoekt en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

Hoofdstuk 4 Behandeling schriftelijke klachten

Artikel 5 Bevoegdheid en ontvankelijkheid

1. Alvorens de klacht in behandeling te nemen beoordeelt de klachtenfunctionaris of Hecht bevoegd is om van de klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit zo spoedig mogelijk mede aan klager en de directeur.
2. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie kan de klachtenfunctionaris de klacht doorsturen naar de organisatie op wie de klacht betrekking heeft indien klager hiervoor toestemming geeft.
3. De directeur kan, overeenkomstig artikel 9:8 Awb, een klacht niet-ontvankelijk verklaren als o.a.:

- a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld of nog in behandeling is;
 - b. indien de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. klager bezwaar of beroep kan of had kunnen maken c.q. instellen;
 - d. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
4. De directeur informeert klager binnen vier weken schriftelijk over het besluit dat zijn klacht niet in behandeling wordt genomen of niet-ontvankelijk wordt verklaard. De directeur vermeldt daarbij binnen welke termijn klager de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan delandelijke geschillencommissie, de betreffende ombudsman of de klachtencommissie Veilig Thuis voor te leggen. De keuze is afhankelijk van de wettelijke basis waarop de doorlopen klachtenprocedure gebaseerd is. De directeur informeert klager over deze keuze.

Artikel 6 Behandeling klacht en bemiddeling

1. De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht en benadert klager binnen één week na ontvangst van de klacht om te bespreken op welke wijze de klacht in behandeling wordt genomen.
2. De klachtenfunctionaris verstrekt aan beklagde en/of diens leidinggevende binnen één week een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken.
1. Indien klager een bemiddelingsgesprek wenst draagt de klachtenfunctionaris zorg dat deze zo spoedig mogelijk tot stand wordt gebracht.
3. Na afronding van de bemiddeling stuurt de klachtenfunctionaris *klager*, beklagde en de directeur een afdoeningsbericht waarin het resultaat van de bemiddeling wordt bevestigd. Indien de bemiddeling niet is geslaagd geeft de klachtenfunctionaris aan waar klager zijn klacht verder nog kan indienen.

Hoofdstuk 5 Beoordeling en (externe) geschillen- en klachtinstanties

Artikel 7 Termijn en schriftelijke reactie directeur

1. Klachten worden uiterlijk binnen zes weken afgehandeld door de klachtenfunctionaris.
2. De termijn zoals genoemd in lid 1 van dit artikel kan met maximaal vier weken worden verlengd indien dit noodzakelijk is voor een zorgvuldig onderzoek naar de klacht. De verlenging wordt door de klachtenfunctionaris schriftelijk of per e-mail voor het verstrijken van de termijn medegedeeld aan klager, beklagde en diens leidinggevende.
3. Verder uitstel is alleen mogelijk indien klager daarmee instemt.
4. Indien klager een schriftelijke reactie wenst van de directeur zendt deze, met inachtneming van de termijnen zoals genoemd in de leden 1 t/m 3 van dit artikel, schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht aan klager, beklagde en diens leidinggevende en de klachtenfunctionaris. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo jawelke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
5. De directeur vermeldt in zijn schriftelijke reactie dat klager, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenbehandeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de landelijke geschillencommissie, de betreffende ombudsman of de klachtencommissie Veilig Thuis voor te leggen. De keuze is afhankelijk van de wettelijke basis waarop de doorlopen klachtenprocedure gebaseerd is. De directeur informeert klager over deze keuze.
6. Indien de klacht zich richt tegen de directeur zal de voorzitter van het dagelijks bestuur

bevoegd zijn de besluiten te nemen zoals genoemd in dit artikel.

Artikel 8 Ombudsman

Indien klager niet tevreden is met de interne behandeling van zijn klacht door Hecht en zijn klachtvalt onder de werking van de Awb, kan hij zich ter zake tot de betreffende ombudsman wenden. Een geschil moet binnen één jaar na dagtekening van de beëindiging van de klachtenbehandeling bij Hecht worden ingediend bij de betreffende ombudsman.

Artikel 9 Geschillencommissie

Indien klager niet tevreden is met de interne behandeling van zijn klacht door Hecht en zijn klachtvalt onder de werking van de Wkkgz, kan hij zich ter zake tot de geschillencommissie Publieke Gezondheid (GGD HM) of de geschillencommissie Ambulancezorg (RAV HM) wenden. Een geschil moet binnen één jaar na de datum waarop de klacht bij Hecht is ingediend bij de geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

Artikel 10 Klachtencommissie Veilig Thuis

Indien sprake is van een klacht tegen Veilig Thuis Hollands Midden of het Crisis Interventie Team Jeugd van Hecht en klager is niet tevreden met de interne behandeling van zijn klacht door Hecht of deze wenst geen interne behandeling van zijn klacht door Hecht, kan klager zijnklacht indienen bij de klachtencommissie Veilig Thuis. Voor de procedure bij de klachtencommissie Veilig Thuis wordt verwezen naar bijlage 1 bij deze regeling.

Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

Artikel 11 Geheimhouding

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

Artikel 12 Archivering en bewaartermijn klachtdossier

De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot de klacht in een apart klachtdossier. Dit dossier wordt conform de bewaartermijnen in de Selectielijst gemeenten en intergemeentelijke organen 2017 bewaard. De directeur is bevoegd de bewaartermijn van een klachtdossier te verlengen indien hij daar een gegronde reden toe ziet.

Artikel 13 Jaarverslag

De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaareen geanonimiseerd verslag uit van alle ontvangen klachten binnen Hecht en zijn

werkzaam heden. Daarin beschrijft de klachtenfunctionaris het aantal en de aard van de behandelde klachten en de eventueel genomen verbetermaatregelen.

Artikel 14 Kosten

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

Artikel 15 Openbaarmaking klachtenregeling

De directeur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en andere betrokkenen door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en deze te publiceren en bekend te maken.

Artikel 16 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van het dagelijks bestuur.

Artikel 17 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Hecht'.
2. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2020 en vervangt alle voorgaande regelingen met betrekking tot de afhandeling van klachten van cliënten en andere betrokkenen.
3. Deze regeling kan door het algemeen bestuur worden gewijzigd.

Aldus vastgesteld in de vergadering van 11

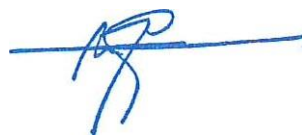
december 2019. Het algemeen bestuur Hecht

De voorzitter,



M. Dámen

De secretaris,



J.M.M. de Gouw

Bijlage 1: Procedure klachtencommissie Veilig Thuis

Aanhef

Klachten tegen Veilig Thuis Hollands Midden en het Crisis Interventie Team Jeugd van Hecht kunnen tevens op grond van artikel 4.2.7. lid 2 onder a Wmo 2015 of de Jeugdwet ingediend worden bij de klachtencommissie Veilig Thuis. Dit is niet mogelijk voor klachten tegen andere onderdelen van Hecht. Klachten tegen deze andere onderdelen kunnen ingediend worden bij:

1. de klachtenfunctionaris (artikel 3 van de regeling);
2. de betreffende ombudsman (artikel 8 van de regeling); en/of
3. de bevoegde externe geschillencommissie (artikel 9 van de regeling).

Hieronder wordt de procedure beschreven bij de klachtencommissie Veilig Thuis van Hecht.

Artikel 1 Klachtencommissie Veilig Thuis en het indienen van een klacht

1. Het dagelijks bestuur stelt een klachtencommissie Veilig Thuis in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. Klachten tegen Veilig Thuis Hollands Midden of het Crisis Interventie Team Jeugd kunnen door klager rechtstreeks of na interne behandeling (bemiddeling) door Hecht worden aangeboden ter behandeling bij de klachtencommissie Veilig Thuis. Deze klachten kunnen schriftelijk of via e-mail bij de klachtencommissie Veilig Thuis worden ingediend.
3. Het dagelijks bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie Veilig Thuis haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en andere toepasselijke wettelijke bepalingen.
4. Het dagelijks bestuur stelt de klachtencommissie Veilig Thuis de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie Veilig Thuis voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
5. De klachtencommissie Veilig Thuis heeft tot taak klachten te onderzoeken en over de gegrondheid daarvan, al dan niet vergezeld met aanbevelingen, een oordeel uit te brengen aan de directeur.
6. De klachtencommissie Veilig Thuis heeft niet de bevoegdheid te oordelen over aansprakelijkheid en de toekenning van schadevergoedingen.

Artikel 2 Samenstelling, benoeming en ontslag klachtencommissie

1. De klachtencommissie Veilig Thuis bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij Hecht.
2. Het dagelijks bestuur benoemt de voorzitter, de leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie Veilig Thuis voor de duur van 3 jaar. De commissieleden kunnen na verloop van de zittingsperiode maximaal twee keer worden herbenoemd. In bijzondere gevallen kan het dagelijks bestuur afwijken van de maximale termijn.
3. Het lidmaatschap van de klachtencommissie Veilig Thuis eindigt tussentijds op eigen verzoek, door overlijden of indien er volgens het dagelijks bestuur sprake is van gewichtige redenen.

Artikel 3 Ambtelijk secretaris

1. De klachtencommissie Veilig Thuis wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.
2. Het dagelijks bestuur wijst de ambtelijk secretaris en een plaatsvervanger aan.
3. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie Veilig Thuis.

Artikel 4 Ontvangst en ontvankelijkheid klacht

1. De secretaris van de klachtencommissie Veilig Thuis stuurt klager, uiterlijk binnen één weekna ontvangst van de klacht, een schriftelijke ontvangstbevestiging.
2. De secretaris van de klachtencommissie Veilig Thuis verstrekt aan beklaagde en/of diens leidinggevende uiterlijk binnen één week een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken.
3. Artikel 3 lid 2 tot en met 6 van de regeling zijn van overeenkomstige toepassing.
4. De voorzitter van de klachtencommissie Veilig Thuis kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren indien:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie Veilig Thuis is behandeld of nog in behandeling is;
 - b. indien de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. klager bezwaar of beroep kan of had kunnen maken c.q. instellen;
 - d. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
5. Van hetgeen gesteld in lid 4 onder b van dit artikel kan door de voorzitter van de klachtencommissie Veilig Thuis worden afgeweken indien deze daar reden toe ziet.
6. De voorzitter van de klachtencommissie Veilig Thuis informeert klager binnen vier weken schriftelijk over het besluit dat zijn klacht niet in behandeling wordt genomen of niet-ontvankelijk wordt verklaard. De voorzitter van de klachtencommissie Veilig Thuis vermeldt daarbij binnen welke termijn klager zich kan wenden tot de betreffende ombudsman.
7. Indien de klachtencommissie Veilig Thuis een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie kan de secretaris van de klachtencommissie Veilig Thuis de klacht naar de organisatie op wie de klacht betrekking heeft doorsturen indien klager hiervoor toestemming geeft.

Artikel 5 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter van de klachtencommissie Veilig Thuis per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie Veilig Thuis, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter van de klachtencommissie Veilig Thuis waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
3. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
4. Een lid van de klachtencommissie Veilig Thuis kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.

Artikel 6 Onderzoek

1. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van klager, dan verzoekt de klachtencommissie Veilig Thuis om toestemming van klager.
2. Ten behoeve van de behandeling van de klacht kan de klachtencommissie Veilig Thuis plaatsen binnen Hecht betreden, informatie inwinnen, stukken en personen raadplegen, een en ander met inachtneming van wettelijke en andere binnen Hecht geldende regels betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de bij de klacht betrokken personen.
3. Medewerkers zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie Veilig Thuis voor zover dit redelijkerwijs van hen gevraagd kan worden.

Artikel 7 Hoorzitting

1. De zittingscommissie stelt klager en beklagde in de gelegenheid hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Van een hoorzitting kan worden afgeweken indien sprake is van het bepaalde in artikel 9:10 lid 2 Awb.
3. Klager dient uiterlijk 10 dagen voor de geplande hoorzitting aan de secretaris van de klachtencommissie Veilig Thuis te bevestigen aanwezig te zullen zijn op de hoorzitting. Indien hier niet aan wordt voldaan is het de zittingscommissie toegestaan de hoorzitting te annuleren
of te verzetten. Bij annulering bekijkt de zittingscommissie op welke wijze de klacht verder in behandeling wordt genomen.
4. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Op verzoek van klager of beklagde wordt het verslag ter beschikking gesteld aan partijen.
5. De behandeling van de klacht en het horen van partijen vindt in beslotenheid plaats.
6. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van klager of beklagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
7. Indien klager en beklagde afzonderlijk worden gehoord draagt de zittingscommissie zorg voor het toezenden van het verslag van het horen aan de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn op het verslag te reageren.
8. Een hoorzitting kan zo nodig plaatsvinden wanneer de zittingscommissie niet voltallig is. Dit is mogelijk mits de voorzitter en één lid aanwezig zijn. Het derde commissielid zal op basis van het klachtdossier waaronder het verslag van de hoorzitting meebeslissen.
9. Klager en beklagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.

Artikel 8 Oordeel

1. De klachtencommissie Veilig Thuis brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 weken na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie Veilig Thuis, haar oordeel over de gegrondheid van de klacht uit aan de directeur.
2. Indien het voor de klachtencommissie Veilig Thuis niet mogelijk is haar oordeel uit te brengen binnen de in het vorige lid genoemde termijn, doet zij daarvan schriftelijk met redenen omkleed mededeling aan klager en beklagde onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel alsnog zal uitbrengen.
3. Het oordeel van de klachtencommissie Veilig Thuis strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Daarnaast kan de klachtencommissie Veilig Thuis zich onthouden van een oordeel.
4. De klachtencommissie Veilig Thuis kan in haar oordeel aanbevelingen opnemen.
5. De zittingscommissie Veilig Thuis beslist met gewone meerderheid van stemmen over

6. devaststelling van het oordeel.
7. Een afschrift van het oordeel wordt gezonden aan:
 - a. klager;
 - b. beklagde;
 - c. de directeur.

Artikel 9 Reactie directeur

1. De directeur zal binnen één maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie Veilig Thuis een schriftelijke reactie geven op de klacht. Hierin wordt opgenomen of hij het oordeel van de klachtencommissie Veilig Thuis (gedeeltelijk) overneemt en welke maatregelen eventueel genomen worden en binnen welke termijn.
2. Indien wordt afgeweken van de termijn zoals genoemd in lid 1 van dit artikel zal de directeur hiervan met redenen omkleed mededeling doen aan klager, beklagde en de klachtencommissie Veilig Thuis, onder vermelding van de termijn waarbinnen de directeur zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.
3. De schriftelijke reactie van de directeur wordt toegezonden aan klager, beklagde, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie Veilig Thuis.
4. De directeur vermeldt dat klager, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure bij de klachtencommissie Veilig Thuis, de mogelijkheid heeft om de klachtter beoordeling voor te leggen aan de betreffende ombudsman.
5. Indien de klacht zich richt *tegen* de directeur zal de *voorzitter* van het dagelijks bestuur bevoegd zijn de besluiten te nemen zoals genoemd in dit artikel.

Artikel 10 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten door de klachtencommissie Veilig Thuis en daarbij de beschikking krijgt over (persoons)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 deze regeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 11 Archivering en bewaartermijn klachtdossier

De secretaris van de klachtencommissie Veilig Thuis bewaart alle bescheiden met betrekking tot de klacht twee jaar in een apart klachtdossier. Het dossier wordt daarna overgedragen aan het archief van Hecht en conform de bewaartermijnen in de Selectielijst gemeenten en intergemeentelijke organen 2017 bewaard. De directeur is bevoegd de bewaartermijn van een klachtdossier te verlengen indien hij daar een gegronde reden toe ziet.

Artikel 12 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten door de klachtencommissie Veilig Thuis worden geen kosten in rekening gebracht aan klager.
2. De kosten voor het inroepen 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 inroepen van een getuige of een deskundige door de klachtencommissie Veilig Thuis alsmede de overige kosten die door de klachtencommissie Veilig Thuis worden gemaakt zijn voor rekening van Hecht.



Artikel 13 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling over de procedure bij de klachtencommissie Veilig Thuis niet voorziet beslist de voorzitter van de klachtencommissie Veilig Thuis.