

Klachtencommissie Dienst Gezondheid & Jeugd ZHZ

Jaarverslag 2022

Taakstelling en bevoegdheid van de commissie

Juridische grondslag

De Dienst Gezondheid & Jeugd heeft op grond van verschillende wetgeving te maken met klachtrecht. De organisatie is zorgaanbieder als bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), maar ook een publiekrechtelijke rechtspersoon als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Bovendien is de organisatie de uitvoerder van Veilig Thuis als bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo).

Alle genoemde wetten schrijven voor dat de organisatie een klachtenregeling opstelt voor zogenaamd 'intern' klachtrecht. Op grond van de Wkkgz en Wmo is bovendien de instelling van een klachtencommissie verplicht, en ook de Awb kent de mogelijkheid een klachtencommissie in te stellen. Hoewel de klachtenbehandeling in onze organisatie dus is gestoeld op verschillende wetten blijkt de systematiek ervan grotendeels gelijk, zodat voor Dienst Gezondheid & Jeugd één integrale klachtenregeling kon worden vastgesteld.

Nieuwe Klachtenregeling

In 2022 heeft het algemeen bestuur een nieuwe klachtenregeling vastgesteld. De vorige klachtenregeling werd vier jaar na vaststelling geëvalueerd. In de praktijk bleek er behoefte te zijn aan scherpere formulering van de tekst. Zo werden met name de wettelijke termijnen meer expliciet in de regeling zelf opgenomen. Bepalingen die in de praktijk overbodig waren zijn geschrapt. Er is voor gekozen om de tekst minder 'defensief' te schrijven en waar nodig werd de tekst ter verduidelijking aangepast en in lijn gebracht met de praktijk. De opzet van de regeling is verder onveranderd, maar de eerdere uitzondering voor de Serviceorganisatie Jeugd is verdwenen, die valt nu onder deze nieuwe regeling, zodat klachten nu worden behandeld door de klachtencommissie.

Verslagperiode

De verslagperiode loopt over het kalenderjaar 2022.

Samenstelling van de commissie

De samenstelling van de commissie was per 31 december 2022 als volgt:

- de heer mr. F. van der Walle, voorzitter;
- mevrouw A. van Lith – Blokland plaatsvervangend voorzitter;
- de heer C.J. Groos lid;
- mevrouw drs. A.P. Cohen lid;
- de heer mr. L. van der Giessen secretaris benoemd door de directeur DG&J;

In de verslagperiode hebben mevrouw mr. A.M.G. Vriesendorp en mevrouw T. Thijssen na een langjarig lidmaatschap afscheid genomen van de klachtencommissie.

Om de klachtencommissie weer op sterkte te brengen werd mevrouw drs. A.P. Cohen begin 2022 door het dagelijks bestuur benoemd. [Begin 2023 werd wederom een nieuw lid voor de klachtencommissie geworven, waarmee de commissie voltallig is].

Onderscheid klachtenfunctionaris en secretaris van de klachtencommissie

De Klachtenregeling voor de Dienst Gezondheid & Jeugd voorziet in de aanwijzing van een klachtenfunctionaris en een secretaris van de klachtencommissie. Voor beide functies is tevens voorzien in een plaatsvervanger. Tot 2022 werden beide functies gecombineerd in één persoon, waarbij plaatsvervangings niet was geregeld.

De klachtencommissie heeft geadviseerd dat een gecombineerde uitvoering van deze functies niet gewenst is, omdat beide functies een wezenlijk andere rol in het proces hebben. Het kan met name bij klagers, maar ook bij medewerkers, tot verwarring of verkeerde verwachtingen leiden als dezelfde persoon deze verschillende petten op heeft. Bovendien vindt de klachtencommissie adequate plaatsvervangings nodig voor continuïteit van het proces. In die context is door de directeur besloten de functies te scheiden over twee personen en die vervolgens als elkaars plaatsvervanger aan te wijzen.

Behandelde klachten

Afgelopen jaar heeft de klachtencommissie vijf klachten in een hoorzitting behandeld, terwijl twee klachten door de klachtencommissie niet ontvankelijk werden verklaard. Daarnaast heeft de klachtencommissie in 2022 negentien formele klachten ontvangen, die overeenkomstig de klachtenregeling werden bemiddeld door een leidinggevende of door de klachtenfunctionaris. De klachten die worden bemiddeld worden afgesloten met een brief aan de klager, waarin het resultaat van de bemiddeling kort is samengevat. De brief bevat alsnog een verwijzing naar de klachtencommissie, mocht de klager het met de afdoening niet eens zijn. Gedurende de behandeling monitort de secretaris van de klachtencommissie de afhandeling van klachten. Achteraf neemt de klachtencommissie halfjaarlijks kennis van de bemiddelde klachten en doet de commissie zo nodig alsnog aanbevelingen.

Door de klachtencommissie behandelde klachten										
Jaar	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal	1	0	0	0	1	0	5	2	1	7
Door het management bemiddelde klachten										
Jaar	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal	5	6	5	7	6	9	5	6	5	19

Analyse

	Commissie	Gegrond	Anders	Bemiddeld	Totaal
Leerplicht en Voortijdig Schoolverlaten	3	2	1	5	8
Veilig Thuis	1	1	0	4	5
Infectieziektebestrijding	1	1	0	4	5
Meldpunt Zorg en Overlast	1	1	0	2	3
Toezicht Kinderopvang	0	0	0	2	2
Covid-organisatie	1	0	1	0	1
Team Toeleiding en Bemoeizorg	0	0	0	1	1
Overig	0	0	0	1	1
Totaal	7	5	2	19	26

Een overzicht met een korte beschrijving van de klachten en de wijze van afdoening is als bijlage bij dit jaarverslag gevoegd. Er is een opvallende toename van het aantal ingediende klachten, die mogelijk is veroorzaakt door een verbeterde zichtbaarheid van het klachtenformulier op onze internetpagina's.

Conclusie

De aard van de ingediende klachten is divers. Soms hebben klachten een praktische achtergrond, maar steeds vaker verwachten klagers een 'juridische' oplossing in een gerezen geschil. Een rode draad die uit de verschillende klachten is te halen betreft de communicatie tussen overheid en burger. In een aantal klachten is de communicatie met de burger niet goed uit de verf gekomen, soms ligt dat aan de opstelling van de burger, maar desondanks dient de overheid ervoor te zorgen dat burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zo verstrekt de overheid niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. De overheid is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig en op eigen initiatief te geven.

Er zijn uit de klachten geen andere structurele tendensen of knelpunten af te leiden die specifieke aandacht van het management behoeven. De klachten zijn divers en gelijk verdeeld over verschillende onderdelen van de organisatie.

Dordrecht, juni 2023