



Algemeen bestuur

Vergadering	5 september 2024
Agendapunt	6
Onderwerp	Klachtenregeling

Korte samenvatting onderwerp:

Conform artikel 25 van de GR GGD Gelderland-Zuid moet het Algemeen Bestuur een klachtenregeling vaststellen. De huidige klachtenregeling is 15 december 2016 vastgesteld door het AB.

We constateerden dat de klachtenregeling van GGD Gelderland-Zuid kleine aanpassingen nodig had, met name op terrein van:

- **Taalniveau B1**

De klachtenregeling staat op de website van de GGD. Omdat wij het belangrijk vinden dat inwoners de regeling kunnen lezen en begrijpen en omdat de Wet digitale toegankelijkheid de overheid voorschrijft dat de content op de website geschreven is op taalniveau B1 is de regeling herschreven naar dit taalniveau. Soms is er in de regeling iets meer uitleg gegeven om het voor de lezer duidelijk te maken.

- **Artikelen die onduidelijk waren of zorgden voor verkeerde verwachting**

Sommige punten in artikelen van de klachtenregeling zorgden in de praktijk voor onduidelijkheid of een verkeerde verwachting bij de klager.

Bijvoorbeeld in de oude regeling stond in Artikel 3 lid 1, dat een klager zijn klacht kon indienen bij het dagelijks bestuur, de directeur, de klachtencommissie of de klachtenfunctionaris. In de praktijk hebben de directeur en het dagelijks bestuur het bemiddelen van klachten neergelegd bij de klachtenfunctionaris en het behandelen/beoordelen bij de klachtencommissie. Daarom is dit artikel aangepast. Er staat nu: "Een klacht kan worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Dit kan via een klachtenformulier op de website of via een e-mail, brief of mondeling. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie".

Ook artikel 16 'Oordeel' is aangepast, omdat het in de praktijk tot verwarring bij klagers heeft geleid. Deze dachten dat ze hun klacht rechtstreeks bij de directeur konden neerleggen en binnen 6 weken een oordeel zouden krijgen. De juiste informatie is dat de directeur naar aanleiding van een advies van de klachtencommissie tot een oordeel komt over de klacht of in het geval van een klacht van Veilig Thuis reageert op het oordeel van de klachtencommissie.

- **Actualisatie naar meest recente wet- en regelgeving**

De regeling is verder nagelopen op de meest recente wet- en regelgeving. Bijvoorbeeld Artikel 21 'Archivering en bewaartermijn klachtendossier': de bewaartermijn is aangepast naar 10 jaar. Ook de wet- en regelgeving die betrekking heeft op Veilig Thuis is in deze regeling meegenomen.

Voorstel te beslissen:

1. Kennisnemen van de aangepaste klachtenregeling.
2. Vaststellen van de klachtenregeling.