

## Klachtenregeling GGD Noord- en Oost-Gelderland

Het dagelijks bestuur van GGD Noord- en Oost-Gelderland,

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en hoofdstuk 3 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;

Gezien de overeenstemming met Zorgbelang Gelderland, als een representatief te achten organisatie van cliënten, bedoeld in artikel 13, tweede lid, Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;

Besluit de volgende regeling vast te stellen:

Klachtenregeling GGD Noord- en Oost-Gelderland.

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- aangeklaagde: de medewerker of het bestuursorgaan op wiens gedraging, nalaten of besluit de klacht betrekking heeft;
- cliënt: persoon die zorg of diensten vraagt, dan wel aan wie de GGD zorg of diensten verleent of heeft verleend;
- dagelijks bestuur: het dagelijks bestuur van GGD Noord- en Oost-Gelderland;
- Geschillencommissie: de Geschillencommissie Publieke Gezondheid, zijnde een Geschillencommissie als bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- GGD: GGD Noord- en Oost-Gelderland;
- hij/zij: in deze klachtenregeling wordt de "hij"-vorm gebruikt. Waar "hij" staat kan ook "zij" worden gelezen;
- klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de GGD of door een persoon die voor de GGD werkzaam is;
- klachtenfunctionaris: degene die binnen de organisatie belast is met de opvang van klachten en de klager ondersteunt, als bedoeld in artikel 15, eerste lid, van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- klager: de persoon die een klacht indient of de nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt;
- medewerker: een ieder die krachtens een ambtelijke aanstelling, arbeidsovereenkomst of op basis van detachering werkzaam is bij de GGD, hieronder mede gerekend stagiaires, vrijwilligers en uitzendkrachten;
- Nationale Ombudsman: de Nationale Ombudsman en de substituut-ombudsmannen, bedoeld in de Wet Nationale ombudsman;
- vertegenwoordiger: de persoon of personen die de GGD op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast klager moet betrekken;
- zorg: zorg als omschreven in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

### Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede

#### Artikel 2 Bespreken ontevredenheid

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- de medewerker over wie hij niet tevreden is of de medewerker die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
- de manager;
- de klachtenfunctionaris.

#### Artikel 3 De medewerker en de manager

1. Een medewerker biedt de cliënt die ontevreden is de mogelijkheid om de ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek, als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en als de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken, met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Als een cliënt bij een manager zijn onvrede over een medewerker aangeeft, biedt de manager de cliënt de mogelijkheid om de onvrede met hem te bespreken. De medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de manager of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Het tweede en derde lid zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een manager.

#### **Artikel 4. De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig, in overeenstemming met de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De GGD onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. het informeren van cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. het adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen en het desgevraagd helpen bij het formuleren daarvan;
  - c. het helpen van de klager en de aangeklaagde of het team waarop de klacht betrekking heeft, met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede of klacht betrekking heeft.
4. Het dagelijks bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.
5. De klachtenfunctionaris:
  - a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
  - b. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het dagelijks bestuur;
  - c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
  - d. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling, waarbij de bewaring en registratie zodanig plaatsvinden dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
6. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot het dagelijks bestuur wenden, als hij van mening is dat hij wordt belemmerd bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of als hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden wordt benadeeld. Het dagelijks bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen.
7. Als de maatregelen van het dagelijks bestuur, als bedoeld in zesde lid, niet tot opheffing van de belemmering leidt of als het, gezien de omstandigheden, niet van de klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich wendt tot het dagelijks bestuur, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot het algemeen bestuur van de GGD.

### **Hoofdstuk 3 Het indienen en in behandeling nemen van klachten**

#### **Artikel 5 Het indienen van een klacht**

1. De klager bepaalt op welk moment, waar en in welke vorm hij zijn klacht in eerste instantie indient.
2. Als de klager een oordeel van het dagelijks bestuur wil, moet de klager zijn klacht indienen bij of via de klachtenfunctionaris. Dit kan schriftelijk, per e-mail of via een formulier op de website van de GGD.
3. Een ieder kan een klacht indienen op grond van artikel 9:1 Awb.
4. Een schriftelijke klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging, het besluit of het nalaten van een handeling, waartegen de klacht is gericht;
5. Het dagelijks bestuur stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht aan te vullen als deze niet voldoet aan het bepaalde in het vierde lid. Hierbij wijst het dagelijks bestuur de klager er op dat de klachtenfunctionaris advisering en hulp kan bieden.
6. Als de klager niet aan het verzoek om aanvulling voldoet, kan het dagelijks bestuur besluiten om de klacht niet in behandeling te nemen.

### **Artikel 6 Bevoegdheid dagelijks bestuur**

1. Het dagelijks bestuur beoordeelt of het bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Als dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt het dagelijks bestuur dit schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd mee aan de klager. Het dagelijks bestuur is niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen, als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de GGD werkzaam is of de klacht betrekking heeft op een andere organisatie.
2. Als het dagelijks bestuur een klacht die betrekking heeft op een andere organisatie niet in behandeling neemt, stuurt het dagelijks bestuur de klacht door naar deze organisatie, tenzij de klager hiermee niet instemt.
3. Als de klacht gaat over zorg die de GGD verleent samen met een andere organisatie en de klager heeft laten weten dat hij ook bij die organisatie een klacht heeft ingediend, zorgt het dagelijks bestuur ervoor dat de GGD en deze organisatie de klacht in samenhang behandelen, tenzij de klager hiermee niet instemt. De klachtenfunctionaris is bij deze gecombineerde klachtafhandeling betrokken.

### **Artikel 7 Ontvankelijkheid klacht**

1. Het dagelijks bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager al door het dagelijks bestuur is behandeld;
  - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft. In dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn van vijf jaar, in te gaan op het moment waarop de benadeelde wist of had moeten weten dat hij schade heeft geleden en wie daarvoor aansprakelijk is.
2. Als het dagelijks bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt het dit schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd mee aan de klager.

## **Hoofdstuk 4 Behandeling van klachten**

### **Artikel 8. Keuze klachttraject**

1. Het dagelijks bestuur zorgt ervoor dat binnen drie werkdagen na de ontvangst van klacht een bevestiging hiervan aan de klager wordt gezonden.
2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het traject voor de behandeling van de klacht: De klager kan verzoeken om:
  - a. registratie: de klager wil een signaal van onvrede te geven en wenst geen oordeel van het dagelijks bestuur. De klachtenfunctionaris registreert en analyseert de klacht, als bedoeld in artikel 4, vijfde lid;
  - b. een (praktische) oplossing of bemiddeling: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
  - c. een oordeel: de klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en op basis van de rapportage van de klachtenfunctionaris oordeelt het dagelijks bestuur over de klacht;
  - d. een financiële vergoeding van geleden schade tot € 25.000: het dagelijks bestuur behandelt de klacht in overleg met de aansprakelijkheidsverzekeraar van de GGD.
3. Een combinatie van trajecten, genoemd in het tweede lid onder a t/m d, is mogelijk, in goed overleg met klager en betrokken medewerker.
4. Als de klager geen traject bepaalt of niet reageert op verzoeken, zet de klachtenfunctionaris het meest aangewezen traject in.

### **Artikel 9. Behandeling door klachtenfunctionaris**

1. De behandeling van klachten vindt voortvarend, cliëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. De klachtenfunctionaris:

- a. kan met de klager afspreken dat hij eerst verkent of het mogelijk is tot een oplossing van de klacht te komen samen met klager en de aangeklaagde, of het team waarop de klacht betrekking heeft, (bijvoorbeeld via bemiddeling);
- b. bevestigt in elk geval binnen twee weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling.
3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit volgens artikel 4, vijfde lid onder a.
4. Als de verkenning, bedoeld in het tweede lid onder a, niet leidt tot een bevredigend resultaat voor de klager, kan de klager besluiten alsnog een oordeel te vragen. De behandeltermijn voor de klacht gaat in vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van het dagelijks bestuur.

### **Artikel 10 Het horen van betrokkenen en het onderzoek**

Bij de behandeling van een klacht neemt het dagelijks bestuur het volgende in acht:

- a. een klacht wordt pas beoordeeld nadat de klager en de aangeklaagde de mogelijkheid is geboden om te worden gehoord;
- b. van het horen van de klager kan volgens artikel 9:10, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht worden afgezien als:
  - de klacht kennelijk ongegrond is;
  - de klager geen gebruik wil maken van het recht te worden gehoord, of;
  - de klager niet binnen een redelijke termijn verklaart dat hij wil worden gehoord.
- c. als een onderzoek plaatsvindt naar de klacht, wordt dit niet uitgevoerd door de aangeklaagde of door diens directe collega's;
- d. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt meegedeeld aan de klager en aan de aangeklaagde. Zij krijgen de gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

### **Artikel 11 Het beoordelen van een klacht**

1. Als de klager een oordeel van het dagelijks bestuur wil, beoordeelt het dagelijks bestuur de klacht zo spoedig mogelijk. Als het dagelijks bestuur verwacht dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt het dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en de aangeklaagde. Het dagelijks bestuur meldt tevens binnen welke termijn alsnog het oordeel volgt. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht.
2. Als het dagelijks bestuur vaststelt dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt het dagelijks bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en de aangeklaagde. Het dagelijks bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog het oordeel volgt. Het dagelijks bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten of dat hij de klacht wil voorleggen aan de Geschillencommissie of de Nationale Ombudsman. In het laatste geval kan het dagelijks bestuur de behandeling van de klacht beëindigen.
3. Het dagelijks bestuur zendt zijn oordeel over de klacht schriftelijk of per e-mail aan de klager en de aangeklaagde. Het dagelijks bestuur geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding is om maatregelen te nemen en zo ja, welke dit zijn en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.
4. Het dagelijks bestuur vermeldt dat de klager, als hij niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht, de klacht kan voorleggen aan de Geschillencommissie of de Nationale Ombudsman.

### **Artikel 12 Geschillencommissie**

Als een klager niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht door het dagelijks bestuur en zijn klacht valt onder de werking van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, kan hij het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

### **Artikel 13 Nationale Ombudsman**

Als een klager niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht door het dagelijks bestuur en zijn klacht valt onder de werking van de Algemene wet bestuursrecht, kan hij de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

## Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

### Artikel 14 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over 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 de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### Artikel 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Het dagelijks bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een apart dossier. Het dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Het dagelijks bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen, als hiervoor zwaarwegende redenen zijn.
2. Documenten over een klacht worden niet in het dossier van een cliënt bewaard.

### Artikel 16 Jaarverslag

Het dagelijks bestuur brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van de bij hem ingediende klachten. Daarin beschrijft het dagelijks bestuur het aantal en de aard van de behandelde klachten en de strekking van de besluiten.

### Artikel 17 Kosten

1. De GGD brengt voor de behandeling van klachten en de ondersteuning van de klachtenfunctionaris geen kosten in rekening aan de klager of de aangeklaagde.
2. De kosten voor het inroepen van een gemachtigde, een getuige of een deskundige door klager als mede 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 het dagelijks bestuur alsmede de overige kosten die door het dagelijks bestuur worden gemaakt zijn voor rekening van het dagelijks bestuur.

### Artikel 18 Openbaarmaking klachtenregeling

Het dagelijks bestuur brengt deze regeling op adequate wijze onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers. De GGD plaatst daartoe de regeling op zijn website en verstrekt desgevraagd een exemplaar van de regeling aan cliënten en hun vertegenwoordigers.

### Artikel 19 Evaluatie

Het dagelijks bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het dit wenselijk acht.

### Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden

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

### Artikel 21 Vaststellen en wijziging regeling

1. Het dagelijks bestuur stelt deze regeling vast en kan deze wijzigen.
2. Het dagelijks bestuur informeert de ondernemingsraad over voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling.

### Artikel 22 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling GGD Noord- en Oost-Gelderland.
2. Deze regeling treedt per 1 april 2017 in werking.
3. Op die datum wordt de regeling Klachtenreglement GGD Gelre-IJssel, op 27 april 2007 vastgesteld door het algemeen bestuur, ingetrokken.

*Aldus besloten in de vergadering van het dagelijks bestuur van 16 maart 2017,*

*De algemeen directeur/secretaris, D.W. ten Brinke*

*De voorzitter, A. Kleijer*