

## **Klachtenregeling GGD Groningen Het Algemeen Bestuur van de gemeenschappelijke regeling Publieke Gezondheid & Zorg (PG&Z),**

Overwegende dat:

de klachtenregeling dient te voldoen aan de eisen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb);  
de klachtenregeling dient te voldoen aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);

GGD Groningen één integrale klachtenregeling voor haar organisatie nastreeft.

Besluit:

de "Klachtenregeling GGD Groningen" als volgt vast te stellen

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

beklaagde: de medewerker dan wel het bestuursorgaan op wiens gedraging, nalaten of beslissing de klacht betrekking heeft;

cliënt: natuurlijk persoon die zorg of diensten vraagt aan GGD Groningen of aan wie deze GGD zorg of diensten verleent of heeft verleend;

dagelijks bestuur: het dagelijks bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling PG & Z;

directeur: de directeur Publieke Gezondheid GGD Groningen;

geschillencommissie: de Geschillencommissie Publieke Gezondheid, zoals bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;

hij: waar "hij" staat kan ook "zij" worden gelezen;

klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, en over het nemen van een beslissing, die gevolgen heeft voor een cliënt, door GGD Groningen of door een persoon die ten behoeve van de GGD werkzaam is;

klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel 10 van deze regeling;

klachtenfunctionaris: degene die binnen GGD Groningen belast is met de opvang van klachten en de klager ondersteunt;

klager: degene die een klacht indient;

medewerker: een persoon die werkzaam is bij of ten behoeve van GGD Groningen, waaronder stagiaires, vrijwilligers en uitzendkrachten;

Ombudsman Groningen: de gemeentelijke ombudsman voor de gemeente Groningen, en voor enkele gemeenschappelijke regelingen, waaronder PG&Z Groningen, dat taken en bevoegdheden op het gebied van de publieke gezondheidszorg uitvoert;

GGD Groningen: Gemeentelijke Gezondheidsdienst Groningen, het openbaar lichaam als bedoeld in artikel 2 van de gemeenschappelijke regeling PG&Z Groningen;

Awb: Algemene wet bestuursrecht;

Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;

zorgaanbieder: GGD Groningen.

### Hoofdstuk 2 Uiting van ontevredenheid

#### Artikel 2 Bespreken ontevredenheid

Klager kan zijn ontevredenheid mondeling bespreken met:

de beklagde;

de manager van de beklagde;

de klachtenfunctionaris.

De ontvanger probeert de ontevredenheid zo spoedig mogelijk met en tot tevredenheid van de klager op te lossen. Indien de klager ontevreden is met het resultaat, verwijst de ontvanger bedoeld in lid 1 sub a of sub b van deze regeling hem naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris probeert zo spoedig mogelijk de ontevredenheid van de klager weg te nemen en de relatie te herstellen. De klachtenfunctionaris wijst de klager bij (blijvende) ontevredenheid op de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen.

#### Artikel 3 De beklagde en diens manager

De beklagde biedt de klager, zo spoedig mogelijk, de mogelijkheid om de ontevredenheid met hem te bespreken. Als de klager hiermee instemt, kan de beklagde anderen bij dit gesprek betrekken als dit bevorderlijk is voor de oplossing.

De beklagde maakt een ontevreden cliënt zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

De beklagde stelt de manager en de klachtenfunctionaris in kennis van de ontevredenheid van de cliënt en de uitkomst van het besprokene.

Als een cliënt zijn ontevredenheid niet wil bespreken met de beklagde, geeft hij dit aan en neemt de manager het over. De beklagde is bij dit gesprek aanwezig tenzij de manager of de klager dit niet wil. Het tweede lid en het derde lid zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de ontevredenheid door een manager.

#### Artikel 4 De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft tenminste de volgende taken:

hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;

hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;

hij helpt klagers met het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame en bevredigende oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen de klager en de beklagde.

De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig, in overeenstemming met de Awb en de Wkkgz, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. GGD Groningen mengt zich niet in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werk in een concreet geval doet.

De klager en de beklagde kunnen voor informatie, advies en begeleiding ten aanzien van de klacht rechtstreeks terecht bij de klachtenfunctionaris.

De directeur legt de taken, de bevoegdheden en de werkwijze van de klachtenfunctionaris vast in dit reglement of in een beschrijving.

Bij onvrede of een klacht over het functioneren van de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie, verwijst de klachtenfunctionaris naar de plaatsvervangend klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris verwijst ook naar de plaatsvervangend klachtenfunctionaris indien hij betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.

De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de directeur of het dagelijks bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt in de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of dat hij benadeeld wordt wegens de vervulling van zijn werkzaamheden. De directeur of het dagelijks bestuur onderzoekt de situatie en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld of gehinderd wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

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

#### Artikel 5 Indiening

De klager bepaalt op welk moment, waar en in welke vorm hij zijn klacht in eerste instantie indient.

Als de klager een beoordeling door GGD Groningen wil, dan dient de klager zijn klacht schriftelijk of per e-mail in bij de klachtenfunctionaris.

Een schriftelijke klacht bevat ten minste de naam en het adres van klager, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is, de beslissing waartegen de klacht gericht is of het nalaten van een handeling. Verder bevat deze zo mogelijk de datum, tijd en plaats van de gedraging of het nalaten, de omstandigheden, de namen van betrokkenen en eventuele getuigen, alsmede wat de klager wil bereiken met de klacht en de stappen die klager al heeft ondernomen.

De klager wordt in de gelegenheid gesteld om zijn klacht aan te vullen indien deze niet of in niet voldoende mate voldoet aan het bepaalde in lid 3 van dit artikel of het bepaalde in artikel 9:4 derde lid van de Awb.

Indien de klager niet binnen de gestelde termijn aan het verzoek om aanvulling voldoet, kan de klacht buiten behandeling worden gesteld, dit met inachtneming van artikel 4, eerste lid 1 sub b.

#### Artikel 6 Ontvankelijkheid klacht

De directeur kan, overeenkomstig artikel 9:8 van de Awb, een klacht niet-ontvankelijk verklaren.

Indien de directeur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd mee aan de klager.

#### Artikel 7 Samenhang met andere instellingen

1. Als de directeur een klacht niet behandelt omdat deze gaat over een andere instelling, draagt hij de klacht zorgvuldig over naar deze instelling, tenzij de klager daartegen bezwaar heeft.

2. Indien een klacht betrekking heeft op de zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij bij die ander ook een klacht heeft ingediend, zullen die klachten gecombineerd, dat wil zeggen in overleg tussen GGD Groningen

en de betrokken zorgaanbieder gezamenlijk, worden behandeld, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

#### Artikel 8 Bemiddeling

De manager van de beklagde benadert de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht om de klacht via bemiddeling tot een oplossing te brengen.

Gedurende de bemiddeling wordt de behandeltermijn voor de klacht opgeschort.

De manager van de beklagde stelt de klachtenfunctionaris in kennis van de uitkomst van de bemiddeling. Na afronding van de bemiddeling stuurt de klachtenfunctionaris de klager een bericht waarin het resultaat van de bemiddeling wordt bevestigd.

Indien de klager niet tevreden is met het resultaat van de bemiddeling, wordt de klacht in behandeling genomen.

#### Artikel 9 Behandeling

De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager om te bespreken hoe GGD Groningen de klacht gaat behandelen.

Bij de behandeling van de klacht neemt de directeur het volgende in acht:

de klacht wordt pas beoordeeld als degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;

er vindt een onderzoek plaats naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft;

de uitkomst van het onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt medegedeeld aan de klager en aan de beklagde; zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie;

klager wordt gehoord met inachtneming van artikel 9:10 van de Awb.

Indien de klager een behandeling van zijn klacht door de klachtencommissie wenst en zijn klacht zorginhoudelijk van aard is, dan kan de klager een daartoe strekkend verzoek indienen bij de directeur.

De directeur bepaalt welke klachten ter advisering aan de klachtencommissie worden aangeboden.

### Hoofdstuk 4 De klachtencommissie

#### Artikel 10 Klachtencommissie

De klachtencommissie adviseert de directeur over de afdoening van klachten die zij heeft ontvangen. Het dagelijks bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en toepasselijke wettelijke bepalingen.

Het dagelijks bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die zij voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

#### Artikel 11 Samenstelling, benoeming en ontslag klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, waaronder de voorzitter.

Het dagelijks bestuur benoemt de voorzitter, de vice-voorzitter en de overige leden van de klachtencommissie voor een periode van vier jaren.

De voorzitter, vice-voorzitter en de overige leden kunnen ten hoogste éénmaal, voor een periode van maximaal vier jaren worden herbenoemd.

Het dagelijks bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige advies op een klacht gewaarborgd is.

De voorzitter en de vice-voorzitter van de klachtencommissie zijn niet werkzaam voor of bij de GGD.

De leden van de klachtencommissie kunnen op ieder moment het lidmaatschap van de commissie neerleggen. Zij blijven indien mogelijk hun functie vervullen totdat in hun opvolging is voorzien.

Het dagelijks bestuur kan om gewichtige redenen het lidmaatschap van een lid of plaatsvervangend lid van de klachtencommissie beëindigen.

Het dagelijks bestuur kan de voorzitter en/of de vice-voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het eventuele reglement van de klachtencommissie.

Het dagelijks bestuur ontslaat de voorzitter en/of de vice-voorzitter niet dan nadat het dagelijks bestuur de voorzitter en/of de vice-voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.

De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat het dagelijks bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. Het dagelijks bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of andere regelingen van de GGD.

#### Artikel 12 Ambtelijk secretaris

De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.

De directeur wijst de ambtelijk secretaris en een plaatsvervanger aan.

De (plaatsvervangend) ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

#### Artikel 13 Taak klachtencommissie

1. De klachtencommissie onderzoekt klachten en brengt daarover schriftelijk gemotiveerd advies uit aan de directeur.
2. De klachtencommissie adviseert niet over aansprakelijkheid en de toekenning van schadevergoedingen.
3. Voordat de klachtencommissie advies uitbrengt stelt zij klager en beklagde in de gelegenheid te worden gehoord.

#### Artikel 14 Niet in behandeling nemen klacht door klachtencommissie

De voorzitter van de klachtencommissie kan besluiten de klacht niet in behandeling te nemen als: dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld; indien een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is; de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is. Indien de voorzitter van de klachtencommissie besluit de klacht niet in behandeling te nemen doet hij daarvan onverwijld melding bij de directeur.

#### Artikel 15 Samenstelling klachtencommissie per klacht

Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter van de klachtencommissie per klacht samen te stellen klachtencommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.

De voorzitter stelt de klachtencommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.

Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet bevoegd om als lid van de klachtencommissie deel te nemen die de klacht zal behandelen.

Een lid van de klachtencommissie kan plaatsneming weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.

De secretaris informeert de klager en de beklagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de commissie.

#### Artikel 16 Wraking

Zowel de klager als de beklagde kan binnen twee weken na ontvangst van het bericht over de samenstelling van de klachtencommissie, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling.

De klachtencommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.

Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de commissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

#### Artikel 17 Onderzoek

Ten behoeve van de behandeling van de klacht kan de klachtencommissie plaatsen binnen GGD-locaties betreden, informatie inwinnen, stukken en personen raadplegen, een en ander met inachtneming van wettelijke en andere binnen GGD Groningen geldende regels betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de bij de klacht betrokken personen.

Medewerkers van GGD Groningen zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevraagd kan worden.

#### Artikel 18 Hoorzitting

De klachtencommissie houdt een hoorzitting ten einde de klager en de beklagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.

De behandeling van de klacht en het horen van partijen vindt in beslotenheid plaats.

In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de beklagde kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen.

De klachtencommissie draagt zorg voor een verslag van het besprokene. Indien de klager en de beklagde afzonderlijk zijn gehoord, brengt de klachtencommissie het verslag van de hoorzitting ter kennis van de partij die niet aanwezig was. De voorzitter geeft gelegenheid om binnen een door hem te bepalen termijn op het verslag van het horen van de andere partij te reageren.

De klager en de beklagde kunnen zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan.

#### Artikel 19 Advies

Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.

De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van het advies.

De klachtencommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen aan de directeur.

Een afschrift van het rapport en advies wordt gezonden aan

- a. de klager;

- b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
- c. de beklagde;
- d. de manager van de beklagde.

## Hoofdstuk 5 Het beoordelen van een klacht

### Artikel 20 Oordeel

De directeur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken. Indien de directeur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig is, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en beklagde. De directeur kan de beslissingstermijn verlengen met maximaal vier weken. Hij beoordeelt de klacht binnen tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht.

Indien de directeur de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeelt, deelt hij dit vóór afloop van de verlengde termijn schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en de beklagde. De directeur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De directeur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel alsnog wil afwachten. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de Geschillencommissie of de Ombudsman Groningen, is de directeur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

De directeur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan beklagde en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

De directeur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie of de Ombudsman Groningen voor te leggen. De directeur informeert de klager over de bevoegde instantie.

### Artikel 21 Ombudsman Groningen

Klachten, zoals bedoeld in artikel 9:18, eerste lid Awb, over een gedraging van een bestuursorgaan van Publieke Gezondheid & Zorg Groningen of een voor Publieke Gezondheid & Zorg Groningen werkzame ambtenaar of een daarmee op grond van diens werkzaamheid gelijk te stellen persoon worden afgehandeld op grond van de deze klachtenregeling.

Indien een klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht door de directeur en zijn klacht valt onder de werking van de Algemene wet bestuursrecht, kan hij zich ter zake tot de Ombudsman Groningen wenden.

### Artikel 22 Geschillencommissie

Indien klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht door de directeur en zijn klacht valt onder de werking van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, kan hij zich ter zake tot de Geschillencommissie wenden.

## Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

### Artikel 23 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 24 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

GGD Groningen bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Het dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Het dagelijks bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medische/reguliere dossier van een cliënt bewaard.

### Artikel 25 Registratie klachten

De directeur zorgt voor registratie van de ingediende schriftelijke klachten en jaarlijkse publicatie van de geregistreerde klachten.

### Artikel 26 Jaarverslag

De directeur brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit aan het algemeen bestuur van de klachtafhandeling en van de werkzaamheden van de klachtencommissie conform de relevante wetten. Daarin beschrijft hij onder meer het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.

### Artikel 27 Kosten

Voor de behandeling van een klacht worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de beklagde.

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.

De kosten voor het inroepen van een getuige of een deskundige door de klachtencommissie alsmede de overige kosten die door de klachtencommissie worden gemaakt zijn voor rekening van de GGD Groningen.

#### Artikel 28 Bekendmaking klachtenregeling

De directeur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten door hen desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de GGD-website te plaatsen.

#### Artikel 29 Evaluatie

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

#### Artikel 30 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de directeur.

#### Artikel 31 Vaststellen en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het algemeen bestuur. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het algemeen bestuur ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

#### Artikel 32 Inwerkingtreding en citeertitel

Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking, onder gelijktijdige intrekking van de Klachtenregeling GGD Groningen zoals vastgesteld in het algemeen bestuur PG&Z op 9 december 2016, en werkt terug tot 1 januari 2020.

De klachtenregeling wordt bekend gemaakt door plaatsing in het publicatieblad PG&Z.

De regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling GGD Groningen.

Aldus voorlopig vastgesteld door het algemeen bestuur PG&Z op 13 december 2019 en bekrachtigd door het algemeen bestuur PG&Z op 14 februari 2020 ,

(Handtekening) (Handtekening)

M. Gijsbertsen, voorzitter G. Wildeboer, secretaris

#### Toelichting Klachtenregeling GGD Groningen

##### Algemeen

Kwalitatief goed en professionele dienstverlening staat hoog in het vaandel van GGD Groningen.

Meestal verloopt de dienstverlening naar volle tevredenheid van de cliënt. Maar in sommige gevallen is dat niet zo. Als de cliënt dan de stap zet om een klacht in te dienen, is het belangrijk dat de GGD daar zorgvuldig mee omgaat. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door een zorgvuldige klachtbehandeling kan de GGD het vertrouwen van de klant terugwinnen of behouden. Ook kunnen klachten aanleiding zijn tot het nemen van maatregelen.

In deze klachtenregeling staat hoe GGD Groningen omgaat met klachten. Volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) moet de GGD een dergelijke regeling opstellen en de wet stelt eisen aan die regeling. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz staan enkele aanvullende eisen.

GGD Groningen heeft te maken met klachten die zowel onder de Awb als de Wkkgz vallen. GGD Groningen hanteert deze klachtenregeling ook (behalve artikel 10 t/m 19 en artikel 22) voor klanten die gebruik maken van andere diensten dan zorg. Op deze klachten is de Algemene wet bestuursrecht van toepassing. Er is bewust gekozen om één regeling te maken. Dit geeft duidelijkheid voor zowel de klager als organisatie.

Hieronder staat een toelichting op enkele artikelen.

##### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

g. klacht: de omschrijving van het begrip klacht is een uitwerking van artikel 14 Wkkgz. Uit dat artikel volgt dat een klacht betrekking kan hebben op 'een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening'. Daarbij hoort ook het 'nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen'. Een klacht kan ook gaan over bijvoorbeeld een uitzendkracht of een vrijwilliger. Niet iedere uiting van ontevredenheid is een klacht. Het is pas een klacht als de cliënt deze uiting als klacht indient bij GGD Groningen.



i. klachtenfunctionaris: de wet bepaalt dat de zorgaanbieder 'een daartoe geschikt te achten persoon' aanwijst die de taak heeft om klagers op hun verzoek gratis te adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en bij te staan bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen. De wet koppelt geen specifieke benaming aan deze functie. GGD Groningen gebruikt voor deze functionaris de term 'klachtenfunctionaris'.

#### Artikel 4 De klachtenfunctionaris

##### Algemeen

Tot de bevoegdheden van de klachtenfunctionaris behoren:

het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de klant en met inachtneming van de wettelijke regels;

het vragen om toelichting van en/of een gesprek met personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken;

het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde medewerkers en/of leidinggevenden over de afhandeling van een klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

De klachtenfunctionaris heeft toegang tot ruimtes waar klanten zich bevinden, met respect voor de privacy van (andere) klanten en medewerkers.

##### Lid 2

De Wkkgz bepaalt dat een geschikt persoon (de klachtenfunctionaris) zich richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing. Hij moet streven naar 'een duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid'. De functionaris richt zich op een oplossing die voor de klager en voor de beklagde bevredigend is. Dit sluit aan bij artikel 16, tweede lid van de Wkkgz.

##### Lid 3

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris 'niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft' en 'de vrijheid heeft zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging van de zorgorganisatie'.

##### Lid 6

De zorgorganisatie is vrij in het bepalen wie de plaatsvervangend klachtenfunctionaris is.

##### Lid 7

Deze bepaling geeft uitwerking aan artikel 15, tweede lid Wkkgz. Dat bepaalt dat de zorgaanbieder moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en niet wordt benadeeld in de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.

#### Artikel 5 Indienen

Dit artikel is een beknopte weergave van het indienen van een schriftelijke klacht. In aanvulling hierop kunnen nadere afspraken worden gemaakt. De Awb spreekt slechts over het indienen van een schriftelijke klacht, daar valt een e-mail niet onder, vandaar de expliciete toevoeging.

#### Artikel 6 Ontvankelijkheid klacht

In uitzonderlijke gevallen is een klacht niet-ontvankelijk. Dit vloeit voort uit artikelen 9:4 en 9:8 Awb.

#### Artikel 7 Samenhang met andere instellingen

##### Lid 1

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat een klacht die betrekking heeft op een andere zorgaanbieder op zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan die andere zorgaanbieder, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft. Deze verplichting vloeit ook voort uit de Awb.

#### Artikel 8 Bemiddeling

Voorafgaand aan de formele behandeling van een klacht wordt een korte informele bemiddelingspoging gedaan. Dit is niet gebaseerd op een wettelijke bepaling. De wettelijke termijn wordt opgeschort gedurende deze bemiddelingspoging. Als de klager instemt met de bemiddelingspoging, dan stemt hij ook in met de opschorting van de termijn. Dit dient in een gesprek met klager of de ontvangstbevestiging duidelijk aangegeven te worden.

#### Artikel 9 Behandeling

##### Lid 1

De Wkkgz stelt een aantal randvoorwaarden aan de wijze waarop klachten behandeld moeten worden. Dit moet 'effectief en laagdrempelig' gebeuren. Artikel 9:2 Awb geeft aan dat het bestuursorgaan moet zorgdragen voor 'een behoorlijke behandeling'. Artikel 16 van de Wkkgz voegt daaraan toe dat een klacht zorgvuldig onderzocht moet worden, dat de behandeling van een klacht gericht moet zijn op het

bereiken van een voor de klager en de organisatie bevredigende oplossing en dat de klager op de hoogte moet worden gehouden van de stand van zaken van de behandeling van de klacht. De klachtregering in de Awb is zodanig van opzet, dat deze uiteenlopende vormen van behandeling mogelijk maakt, variërend van een eenvoudige, informele (telefonische) afdoening tot het doorlopen van een min of meer geformaliseerde procedure. De bepalende factoren zijn: de vorm van de klacht, de aard en ernst ervan en een eventuele nadere voorziening.

Deze regeling maakt maatwerk mogelijk. Op korte termijn wordt contact opgenomen met klager, dit kan telefonisch of per e-mail. Centraal in dit contact staat de vraag hoe volgens de klager de klacht zo goed mogelijk opgelost kan worden. Als de klager daarvoor voelt, verdient het de aanbeveling om de klacht informeel op te lossen. Daar kan de klachtenfunctionaris een rol bij spelen.

#### Lid 2

Een beperkt aantal randvoorwaarden wordt gesteld aan de wijze waarop een klacht moet worden behandeld. Hiermee is beoogd een zorgvuldige werkwijze te waarborgen.

Welke procedure ook wordt gekozen, rekening moet worden gehouden met de hoorplicht voortvloeiende uit artikel 9:10 Awb. Het horen is om meerdere redenen van belang. Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Daarom moet de gelegenheid worden geboden dat de klager zijn mening mondeling naar voren brengt. Het horen kan er ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Door het horen van beide partijen bestaat de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in de organisatie. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in de organisatie worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt. Toepassing van het uitgangspunt van hoor en wederhoor dient voorts de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beiden in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te reageren, aldus de memorie van toelichting bij artikel 9:10 Awb. Van het horen van de klager kan onder omstandigheden worden afgezien. Art. 9:10, tweede lid, Awb noemt twee situaties waarin de klager niet hoeft te worden gehoord. In de eerste plaats kan van het horen van de klager worden afgezien als de klacht kennelijk ongegrond is. Deze uitzondering zal zich niet vaak voordoen. Daarnaast kan van het horen worden afgezien als de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. De klager kan dat schriftelijk of mondeling (in een gesprek of telefonisch) laten weten. Bij twijfel over de bedoeling van de klager moet gewoon worden gehoord. Het is van belang dat de klager duidelijk wordt gewezen op zijn recht te worden gehoord. Van het horen moet een verslag worden gemaakt.

#### Lid 3 en 4

GGD Groningen heeft een klachtencommissie, dit is geen wettelijke verplichting. Als de klacht zorginhoudelijk van aard is, dan kan de cliënt verzoeken zijn klacht te laten beoordelen door de klachtencommissie. Dit verzoek kan de cliënt, via de klachtenfunctionaris, indienen bij de directeur. De directeur bepaalt of het verzoek gehonoreerd wordt of een andere vorm van behandeling de voorkeur heeft om de klacht goed te kunnen beoordelen.

#### Artikel 20 Oordeel

##### Lid 1

De Wkkgz en de Awb bepalen dat binnen zes weken na ontvangst de klacht beoordeeld moet zijn. Deze termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd.

##### Lid 2

Als klager ervoor kiest de klacht voor te leggen als een geschil kan de directeur afzien van de beoordeling van de klacht en zijn standpunt over de klacht in de procedure bij de Geschillencommissie of de Ombudsman Groningen naar voren brengen.

##### Lid 5

Niet alle werkzaamheden van GGD Groningen vallen binnen de Wkkgz. Vanuit het oogpunt van eenduidigheid is ervoor gekozen deze regeling hier niet mee te belasten maar de directeur in het oordeel over de klacht aan te laten geven aan welke instantie het geschil moet worden voorgelegd, een verplichting die ook voortvloeit uit de Wkkgz en de Awb.

#### Artikel 23 Geheimhouding

Dit artikel is een weergave van artikel 23 Wkkgz.

#### Artikel 24 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

Volgens de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) mochten de klachten tot twee jaar na afhandeling bewaard blijven. Met de inwerkingtreding van de 'Algemene verordening gegevensbescherming' (AVG) is dat echter veranderd. Op grond van de AVG is er geen concrete bewaartermijn meer voor persoonsgegevens. Gekozen is om de tweejaarstermijn te continueren. Het dagelijks bestuur kan deze termijn



verlengen, daarvoor is bijvoorbeeld aanleiding als over een zaak waarop de klacht betrekking heeft een andere juridische procedure loopt.

Artikel 26 Jaarverslag

Dit artikel is een concretisering van artikel 9:12a Awb.

Artikel 28 Bekendmaking klachtenregeling

Dit artikel is een concretisering van artikel 13, vierde lid, Wkkgz.

Artikel 31 Vaststellen en wijzigen regeling

Op grond van artikel 13, tweede lid, Wkkgz geldt de eis dat de regeling moet worden vastgesteld 'in overeenstemming met een representatief te achten organisatie van cliënten'. Niet duidelijk is welke organisatie voor GGD Groningen deze rol kan vervullen. GGD Groningen beschikt namelijk ook niet over een cliëntenraad in de zin van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz).

De ondernemingsraad heeft vanuit de Wet op de ondernemingsraden (WOR) een rol bij besluitvorming over de klachtenregeling. Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het instemmingsrecht van de ondernemingsraad (artikel 27, eerste lid, onderdeel j, WOR).