

Reglement Klachtenbehandeling GGD Zaanstreek-Waterland

Het dagelijks bestuur van de GGD Zaanstreek-Waterland,

gelet op

- de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg

Overwegende dat

- van de zijde van de organisatie gestreefd wordt naar een optimale dienstverlening aan cliënten;
- zich niettemin situaties kunnen voordoen waarin cliënten zich wensen te beklagen over gedragingen van de kant van de organisatie;
- de cliënt het recht heeft om na bemiddeling te kiezen voor formele klachtbehandeling;
- de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg van toepassing is op GGD'en,

Besluiten:

vast te stellen de volgende 'Klachtenregeling GGD Zaanstreek-Waterland'

Artikel 1 Begripsbepalingen

| | |
|----------------------|--|
| Organisatie | GGD Zaanstreek-Waterland; |
| Bestuur | het dagelijks bestuur de GGD Zaanstreek-Waterland; |
| Directeur | de directeur Publieke Gezondheid of bij afwezigheid diens plaatsvervanger; |
| Medewerker | een ieder die krachtens ambtelijke aanstelling of arbeidsovereenkomst werkzaam is bij de GGD Zaanstreek-Waterland, onder de medewerkers worden ook begrepen stagiaires, vrijwilligers, uitzendkrachten en andere personen die bij of voor de GGD werkzaamheden verrichten; |
| Leidinggevende | de door de organisatie aangewezen verantwoordelijke voor de betrokken medewerker; |
| Cliënt | een natuurlijk persoon die gevraagd of ongevraagd in aanraking is gekomen met de GGD; |
| Klacht | uiting van onvrede van of namens een cliënt over een gedraging (behandeling of bejegening) van een bij de GGD of voor de GGD werkzame persoon; |
| Klager | de cliënt die de klacht indient of degene die namens de cliënt een klacht indient; |
| Klachtenfunctionaris | degenen die de klachten opvangt en de klager ondersteunt; |
| Geschillencommissie | de geschillencommissie als bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in zorg (artikel 18 t/22). |

Artikel 2 Het indienen van een klacht

- 2.1 Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. een nabestaande indien door onder a genoemde persoon is overleden .
- 2.2 Een klacht kan worden kenbaar gemaakt door:
 - a. het invullen van een klachtenformulier. Dit formulier is verkrijgbaar bij de balie van elke vestiging van de GGD Zaanstreek-Waterland. Dit formulier wordt verzonden naar de klachtenfunctionaris van de GGD of is in te vullen via de website van de GGD;
 - b. de klacht te verwoorden in een brief en deze te mailen naar klacht@ggdzw.nl ;
 - c. de klacht mondeling in te dienen bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris noteert de klacht.
- 2.3 De klacht bevat in elk geval een beschrijving van de gebeurtenis, waarover het ongenoegen wordt geuit, de naam van de betrokken medewerker of locatie waar de gebeurtenis plaats vond en de naam, het adres en telefoonnummer van de klager.
- 2.4 De klacht dient, bij voorkeur, zo spoedig mogelijk te worden ingediend. Klachten die betrekking hebben op feiten ouder dan één jaar worden niet in behandeling genomen, tenzij deze redelijkerwijze niet eerder door de klager konden worden ingediend.

Artikel 3 Registratie en ontvangstbevestiging

- 3.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht.
- 3.2 De klachtenfunctionaris stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en informeert de klager over de procedure.
- 3.3 De klachtenfunctionaris informeert de betrokken manager en sectormanager.

Artikel 4 Behandelen van de klacht

- 4.1 De klacht wordt zo snel mogelijk na ontvangst in behandeling genomen. Als hiervoor meer dan zes weken nodig is wordt dit door de klachtenfunctionaris aan de klager meegedeeld.
- 4.2 De klachtenfunctionaris werkt aan een oplossing die bevredigend is voor de klager en GGD.
- 4.3 De klachtenfunctionaris onderzoekt zo nodig de motieven van de klager, de (on)mogelijkheden voor de aanpak van de klacht en adviseert de klager hierover.
- 4.4 De manager informeert de betrokken medewerker en geeft een reactie op de klacht aan de klachtenfunctionaris.
- 4.5 De aanpak van de klacht kan bestaan uit:
 - a. een directe oplossing door informatieverstrekking door betrokken medewerker of manager aan de klager. De klachtenfunctionaris wordt hierover geïnformeerd en stuurt een bevestiging van afhandeling naar de klager;
 - b. een directe oplossing door schriftelijke informatieverstrekking aan de klager door de klachtenfunctionaris;
 - c. het organiseren van een bemiddelingsgesprek door de klachtenfunctionaris;
 - d. verwijzen naar een andere organisatie als de klacht niet op het terrein van de GGD ligt.
- 4.6 De klachtenfunctionaris informeert de sectormanager en betrokken manager over de wijze van klachtafhandeling.

Artikel 5 Bemiddelingsgesprek

- 5.1 De klachtenfunctionaris kan een bemiddelingsgesprek organiseren tussen klager, betrokken medewerker en/of manager.
- 5.2 De klachtenfunctionaris zit dit gesprek voor of delegeert deze taak.
- 5.3 In het bemiddelingsgesprek kunnen beide partijen hun standpunten toelichten en wordt gestreefd om tot een oplossing te komen.
- 5.4 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een verslag van het gesprek.
- 5.5 De klachtenfunctionaris verstuurt het verslag binnen drie weken naar de betrokkenen.

Artikel 6 Verdere stappen

- 6.1 Wanneer het bemiddelingsgesprek niet leidt tot tevredenheid wijst de klachtenfunctionaris de klager op de mogelijkheden van de geschillencommissie.
- 6.2 De klager kan een geschil over de GGD zorg voorleggen, binnen 12 maanden, aan een geschillencommissie van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken, te weten de Geschillencommissie Publieke Gezondheid.
- 6.3 De klachtenfunctionaris informeert de betrokken manager, sectormanager en directeur dat de klacht niet naar tevredenheid is afgerond en dat klager mogelijk verdere stappen onderneemt.

Artikel 7 Geschillencommissie Publieke Gezondheid

- 7.1 Wanneer de klager een geschil aanhangig maakt bij de Commissie, is de GGD aan deze keuze gebonden.
- 7.2 Indien de GGD een geschil aanhangig wil maken, moet hij de klager schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat.
- 7.3 Geschillen tussen cliënt en GGD kunnen aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Publieke Gezondheid (Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag).
- 7.4 De GGD zal de uitspraken van de commissie als bindend aanvaarden en zal de uitspraak conform de beslissing van de commissie uitvoeren.
- 7.5 De GGD verplicht zich de kosten van de door de commissie behandelde klachten en geschillen voor zijn rekening te nemen.

Artikel 8 Reactie bestuur

- 8.1 De directeur bespreekt het oordeel van de geschillencommissie met de betrokken manager en sectormanager.
- 8.2 De directeur en betrokken manager formuleren schriftelijk naar aanleiding van het oordeel van de geschillencommissie of de GGD eventuele maatregelen gaat nemen en zo ja welke.
- 8.3 Het oordeel van de geschillencommissie en de reactie van de GGD wordt binnen een maand na ontvangst van het oordeel van geschillencommissie aan het bestuur medegedeeld.

Artikel 9 Inzage en Geheimhouding

- 9.1 In verband met de behandeling van de klacht is de klachtenfunctionaris bevoegd rechtstreeks alle inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen dan wel bescheiden op te vragen of in te zien, voor zover dat geschiedt met gerichte toestemming van de klager en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.

- 9.2 De klachtenfunctionaris en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden, tenzij uit hun taak bij de uitvoering van de wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 10 Kosten

- 10.1 Het indienen van een klacht en de verdere procedure zijn kosteloos. De eventuele kosten van ondersteuning van de klager zijn voor diens rekening.

Artikel 11 Wijzigingen

11. De directeur van de GGD stelt de wijzigingen vast.

Artikel 12 Slotbepaling

12. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie, voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In alle andere gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de directeur.
- 12.2 Dit reglement treedt in werking zo spoedig mogelijk na vaststelling door de directeur van de GGD.

Aldus voorlopig vastgesteld op 21 december 2016,

Het dagelijks bestuur van de GGD Zaanstreek-Waterland, namens deze

mr. F.H. J. Strijthagen, directeur Publieke Gezondheid