

Huishoudelijk reglement Klachtencommissie voor cliënten GGD Gelderland-Zuid

Conform artikel 7 lid 10 van het Klachtenreglement GGD Gelderland-Zuid stelt de Klachtencommissie ten behoeve van haar werkzaamheden een huishoudelijk reglement op.

Inhoudsopgave

1. ALGEMENE BEPALINGEN
2. WERKWIJZE VAN DE KLACHTENCOMMISSIE
3. OORDEEL EN UITSPRAAK
4. OVERLEG, ADVISERING
5. VERANTWOORDING
6. FACILITEITEN
7. KOSTEN
8. OVERIGE BEPALINGEN

1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van het Klachtenreglement en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van het Klachtenreglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 2 Privacy

De persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd.

Artikel 3 Administratie

1. Alle klachten worden anoniem geregistreerd op een daartoe geëigend formulier. Registratie geschiedt naar soort, inhoud en afhandeling van de klacht ten behoeve van de kwaliteitsbewaking en –bevordering.
2. Van alle klachten wordt een dossier aangelegd.
3. Dossiers met betrekking tot klachtenbehandeling worden twee jaar na de beslissing op de klacht vernietigd, met uitzondering van de geanonimiseerde klachtenregistratie.

2 WERKWIJZE VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 4 Aanwezigheid

1. Ter uitvoering van haar taken komt de Klachtencommissie zo dikwijls bijeen als noodzakelijk is voor een zorgvuldige uitoefening van die taken.
2. De voltallige Klachtencommissie komt in ieder geval bijeen ter bespreking van het jaarverslag en het jaarlijks overleg met de directeur Publieke Gezondheid.
3. Waar in het Klachtenreglement of huishoudelijk reglement wordt gesproken van Klachtencommissie kan, tenzij de wet anders voorschrijft, worden volstaan met een zittingscommissie van minimaal drie personen.

Artikel 5 Samenstelling

1. Een klacht wordt ter zitting behandeld door een zittingscommissie, bestaande uit twee leden van de Klachtencommissie plus de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. Per klacht stelt de voorzitter de zittingscommissie samen.

Artikel 6 Ontvankelijkheid en behandeling

1. Zie hiervoor de bepalingen in het Klachtenreglement GGD Gelderland-Zuid

Artikel 7 Werkzaamheden van de voorzitter of diens plaatsvervanger

1. De voorzitter draagt zorg voor de coördinatie en uitvoering van het voor- en na traject van de klachtenbehandeling en het verrichten van bijkomende werkzaamheden.
2. De voorzitter leidt het onderzoek naar de toedracht van de klacht. Hij leidt de hoorzitting en stelt de uitspraak op schrift.
3. Bijkomende werkzaamheden van de voorzitter bestaan onder andere uit deelname aan daarvoor in aanmerking komende overlegvormen, het schrijven van adviezen en het schrijven van het jaarverslag.

Artikel 8 Aftreden

1. De Klachtencommissie zorgt voor geleidelijkheid in het aftreden van haar leden, conform artikel 7 van het Klachtenreglement GGD Gelderland-Zuid.
2. De voorzitter stelt in overleg met de leden een rooster van aftreden op, waarbij wordt uitgegaan van een zittingsperiode per lid van maximaal tweemaal drie jaar en waarbij de continuïteit zoveel mogelijk wordt gewaarborgd.

3 OORDEEL EN UITSPRAAK**Artikel 9 Motivering**

Het advies, dan wel de uitspraak van de Klachtencommissie wordt met redenen omkleed.

4 OVERLEG, ADVISERING**Artikel 10 Overleg en advisering**

1. De Klachtencommissie overlegt eenmaal per jaar met de directeur Publieke Gezondheid naar aanleiding van het jaarverslag van de Klachtencommissie.
2. De voorzitter overlegt met de directeur Publieke Gezondheid zo dikwijls als nodig is.
3. Indien de Klachtencommissie, op grond van haar bevindingen, van mening is dat er sprake is van tekortkomingen in de zorg voor cliënten dan doet zij hiervan verslag aan de de directeur Publieke Gezondheid. Bij dit verslag kunnen adviezen worden toegevoegd ter bevordering van de kwaliteit van de zorg.
4. De Klachtencommissie kan adviseren met betrekking tot de wijziging van het Klachtenreglement en het huishoudelijk reglement.
5. Adviezen van de Klachtencommissie hebben de status van zwaarwegend advies. De directeur Publieke Gezondheid behandelt deze als zodanig en reageert hierop schriftelijk binnen vier weken.

5 VERANTWOORDING**Artikel 11 Inhoud jaarverslag**

1. Eenmaal per jaar doet de Klachtencommissie schriftelijk verslag van haar bevindingen. Dit verslag omvat minimaal de volgende hoofdstukken:

- Inleiding
 - Algemeen
 - Samenstelling van de Klachtencommissie
 - Werkzaamheden van de Klachtencommissie t.a.v.:
 - Klachtenbehandeling
 - Processignalering
 - Advisering
 - Kwaliteitsbewaking en –bevordering
 - Overzicht van klachten
 - Conclusies en aanbevelingen
2. Het jaarverslag is openbaar. Het secretariaat van de Klachtencommissie zorgt voor verzending van het verslag aan belanghebbenden, opgenomen in de verzendlijst.

6 FACILITEITEN

Artikel 12 Ruimte en middelen

1. De directeur Publieke Gezondheid stelt aan de Klachtencommissie ruimte ter beschikking die geschikt is voor het uitvoeren van haar werkzaamheden.
2. De directeur Publieke Gezondheid stelt aan de Klachtencommissie de middelen ter beschikking die nodig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden.
3. De directeur Publieke Gezondheid draagt zorg voor de ambtelijke en secretariële ondersteuning van de Klachtencommissie.

7 KOSTEN

Artikel 13 Kosten

1. De kosten van de Klachtencommissie komen ten laste van de GGD Gelderland-Zuid.
2. De leden van de Klachtencommissie genieten een vergoeding per klachtprocedure conform de bijlage ‘facilitering Klachtencommissie GGD Gelderland-Zuid, d.d. 1 januari 2021 , inclusief een vergoeding voor de reiskosten.
3. De voorzitter van de Klachtencommissie geniet een vergoeding voor zijn werkzaamheden conform de bijlage ‘facilitering Klachtencommissie GGD Gelderland-Zuid, d.d. 1 januari - 2021 , inclusief een vergoeding voor de reiskosten.
4. De kosten van de secretariaatsmedewerker wordt in de vorm van een nul-uren contract GGD Gelderland-Zuid vergoed.

8 OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 14

1. Het huishoudelijk reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de directeur Publieke Gezondheid.
2. Voorstellen tot wijziging van de Klachtenregeling GGD Gelderland-Zuid worden ter advisering voorgelegd aan de Klachtencommissie.
3. Het huishoudelijk reglement maakt onlosmakelijk deel uit van het Klachtenreglement GGD Gelderland-Zuid.

Aldus vastgesteld, d.d. 29 maart 2022

*De secretaris,
Mevrouw dr. ir. M.N. Pieters
Directeur Publieke Gezondheid*