

## Huishoudelijk reglement Klachtencommissie

### Hoofdstuk 1 Inleiding

#### Artikel 1 Doel en status huishoudelijk reglement

Dit huishoudelijk reglement beschrijft de werkwijze van de klachtencommissie van GGD Drenthe, verder te noemen: de Klachtencommissie, zoals bedoeld in de Algemene Klachtenregeling GGD Drenthe en de Klachtenregeling Veilig Thuis, verder te noemen: de Klachtenregelingen. In dit reglement gelden dezelfde begrippen zoals genoemd in artikel 2 van deze Klachtenregelingen.

### Hoofdstuk 2 De Klachtencommissie

#### Artikel 2 De Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie is bevoegd en heeft tot taak klachten te behandelen tussen Klager en GGD Drenthe, verder te noemen GGD, waaronder ook Veilig Thuis Drenthe wordt begrepen, op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz), de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (WMO 2015) en de Algemene wet bestuursrecht (Awb).
2. De Klachtencommissie geeft in klachten die vallen onder de Algemene klachtenregeling GGD Drenthe een advies aan de directeur over de gegrondheid van de klacht. De Klachtencommissie kan daarbij aanbevelingen doen.
3. De Klachtencommissie geeft in klachten die vallen onder de Klachtenregeling Veilig Thuis Drenthe een oordeel over de gegrondheid van de Klacht. De Klachtencommissie kan daarbij aanbevelingen doen.

#### Artikel 3 Benoeming en onkostenvergoeding leden

1. De Klachtencommissie bestaat uit vijf leden, die één van hen benoemen als voorzitter.
2. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar, waarna tweemaal herbenoeming voor telkens vier jaar kan plaatsvinden. De Klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op.
3. De leden ontvangen een (geïndexeerde) onkostenvergoeding die door de GGD is vastgesteld.

#### Artikel 4 Onafhankelijkheid en deskundigheid leden

1. De voorzitter en de leden zijn onafhankelijk van en niet op enige wijze verbonden aan of werkzaam voor de GGD. De leden van de Klachtencommissie voeren hun taak naar eigen inzicht uit en dragen er zorg voor dat zij voor de duur van hun benoeming beschikken over de voor hun taakvervulling benodigde actuele kennis, deskundigheid en ervaring.
2. De leden laten zich bij beoordeling van de Klacht leiden door hetgeen is bepaald bij of krachtens de Nederlandse wet, de jurisprudentie, de professionele standaard en de redelijkheid en billijkheid.

#### Artikel 5 De secretaris

1. De Klachtencommissie wordt ondersteund door een secretaris. De secretaris is onafhankelijk van en niet op enige wijze verbonden aan of werkzaam voor de GGD.
2. De secretaris heeft de administratieve verwerking van de klachten tot taak. Dit betreft onder meer: het registreren van een Klacht, verslagleggen tijdens de zitting en voeren van correspondentie met Partijen.

### Hoofdstuk 3 Klaagschrift en verweerschrift

#### Artikel 6 Eisen klaagschrift

1. De Klacht wordt schriftelijk per post of via het **Klachtenformulier - GGD Drenthe** ingediend.
2. Het klaagschrift is opgesteld in de Nederlandse taal en bevat:
  - a. de naam, de voornamen en het adres van Klager;
  - b. indien van toepassing, de naam en het werkadres van de medewerker(s) van de GGD over wie wordt geklaagd;
  - c. een omschrijving van de Klacht, de feiten en gronden waarop deze berust;
  - d. indien geklaagd wordt door een ander dan de cliënt: een duidelijke omschrijving van de relatie tot de cliënt;
3. Aan het klaagschrift zijn de stukken toegevoegd die de Klacht onderbouwen, zoals het dossier, de correspondentie, mailwisseling en uitkomst van een – onder begeleiding van de klachtenfunctionaris gevoerd – bemiddelingsgesprek.

4. Klager kan zich – op eigen kosten - laten bijstaan door een gemachtigde. Het klaagschrift is schriftelijk of elektronisch ondertekend door Klager en een eventuele gemachtigde.

#### **Artikel 7 Klachtdossier**

1. De secretaris maakt na ontvangst van het klaagschrift een dossier aan, met daarin:
  - naam en contactgegevens van Klager en aangeklaagde medewerker(s) van de GGD;
  - de datum waarop en/of periode waarin de feiten waarop de Klacht betrekking heeft, zich hebben voorgedaan;
  - het klaagschrift met de datum van ontvangst;
  - de van Klager ontvangen getekende schriftelijke medische machtiging;
  - en de overige van Partijen ontvangen stukken.
2. Het klachtdossier wordt gedurende een periode van vijf jaar na het einde van de klachtprocedure bewaard, tenzij er sprake is van een bijzondere reden voor een andere termijn, zoals genoemd in artikel 10.3 van de Klachtenregelingen.
3. Ten aanzien van de bescherming van persoonsgegevens worden de verplichtingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) in acht genomen.

#### **Artikel 8 Ontvangst klaagschrift en herstel verzuim**

1. De secretaris noteert de datum van ontvangst op het klaagschrift en bevestigt binnen een week schriftelijk of per mail de ontvangst daarvan aan Klager.
2. De secretaris informeert Klager over de procedure en vraagt toestemming voor inzage in het medisch dossier of het dossier van Veilig Thuis Drenthe. Dit voor zover dit voor het onderzoek van de Klacht noodzakelijk is en Klager deze informatie niet zelf gedeeld heeft met de Klachtencommissie.
3. Als het klaagschrift niet voldoet aan de in artikel 6 genoemde eisen, dan informeert de secretaris Klager daarover in de ontvangstbevestiging. De secretaris laat Klager weten welke informatie ontbreekt en stelt Klager in de gelegenheid de ontbrekende informatie aan te leveren.
4. De termijn voor het aanleveren van de ontbrekende informatie is vier weken.
5. De secretaris bevestigt binnen een week na ontvangst aan Klager dat de ontbrekende informatie is ontvangen.
6. Wanneer Klager de ontbrekende informatie niet binnen vier weken aanlevert, wordt de Klacht niet in behandeling genomen. Klager ontvangt hiervan bericht van de secretaris.

#### **Artikel 9 Verweerschrift**

1. Binnen een week na het in behandeling nemen van de Klacht stelt de secretaris de GGD in het bezit van het klaagschrift met bijbehorende stukken. De secretaris stelt de GGD in de gelegenheid een reactie op de Klacht (verweerschrift) in te dienen, tenzij er sprake is van een in artikel 11 genoemde situatie.
2. Het verweerschrift wordt in tweevoud schriftelijk en/of elektronisch ingediend en bevat het verweer en de gronden waarop het berust.
3. Voor het indienen van het verweerschrift wordt een termijn van maximaal drie weken gehanteerd. De Klachtencommissie kan besluiten, na een gemotiveerd verzoek daartoe, uitstel te verlenen. Dit uitstel is in beginsel maximaal twee weken, tenzij er sprake is van een uitzonderlijke situatie.
4. De secretaris bevestigt binnen een week de ontvangst van het verweerschrift en stuurt dit per post of elektronisch door naar Klager.
5. De GGD kan zich – op eigen kosten - laten bijstaan door een gemachtigde.

#### **Artikel 10 Intrekken van de Klacht**

Klager kan tot aan het moment dat een vergadering als bedoeld in artikel 12 lid 3 of een zitting als bedoeld in artikel 13 lid 1 plaatsvindt, zijn Klacht intrekken.

### **Hoofdstuk 4 Schriftelijke behandeling**

#### **Artikel 11 Niet in behandeling nemen van een Klacht**

1. Als na onderzoek van het klaagschrift en het eventuele herstel van de verzuimen is gebleken dat de klacht:
  - anoniem is ingediend;
  - door een ander dan Klager is ingediend;
  - namens een cliënt is ingediend, waarbij die cliënt daar niet mee instemt (terwijl zijn instemming is vereist);
  - niet binnen drie jaar na de gedraging waar de Klacht betrekking op heeft bij de GGD is ontvangen;

- ziet op gedragingen die al eerder via de Klachtenregelingen zijn behandeld of waarover eerder een bindend advies is gegeven.

dan verklaart de Klachtencommissie Klager niet-ontvankelijkheid in zijn Klacht.

### **Artikel 12 Schriftelijke behandeling**

1. Na ontvangst van het klaagschrift en het verweerschrift, dan wel het ongebruikt verstrijken van de termijn voor het indienen van een verweerschrift, beoordeelt de voorzitter van de Klachtencommissie of de Klacht schriftelijk, op basis van de stukken, afgehandeld kan worden.
2. De voorzitter kan bepalen dat de Klacht schriftelijk afgehandeld kan worden als kennelijk ongegrond wanneer:
  - Klager geen redelijk belang heeft bij een advies of uitspraak van de Klachtencommissie, bijvoorbeeld omdat aan al zijn verzoeken al tegemoet is gekomen of zijn belang of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is,
  - door GGD niet of niet tijdig een verweerschrift is ingediend.
3. Oordeelt de voorzitter van de Klachtencommissie dat de Klacht schriftelijk behandeld kan worden, dan organiseert de secretaris op zo kort mogelijke termijn een besloten vergadering waarin de Klachtencommissie met minimaal drie leden inclusief de voorzitter de Klacht behandelt. De voorzitter bepaalt of en welke leden deelnemen aan de vergadering.
4. Uiterlijk een week voorafgaand aan de vergadering zendt de secretaris de stukken per aangetekende post of beveiligd elektronisch aan de leden van de Klachtencommissie.
5. Artikel 16 is van overeenkomstige toepassing.

### **Hoofdstuk 5 Mondelinge behandeling**

#### **Artikel 13 Bepalen van de zitting**

1. Binnen twee weken na ontvangst van het verweerschrift bepaalt de voorzitter de samenstelling van de Klachtencommissie die over de gegrondheid van de Klacht zal adviseren dan wel oordelen. Er wordt een zitting bepaald waarop artikel 14 van toepassing is. Dit tenzij sprake is van een in artikel 12 bedoelde situatie en de klacht schriftelijk behandeld wordt.
2. Wordt een zitting bepaald, dan kan de secretaris daaraan voorafgaand in overleg met de voorzitter de mogelijkheid van bemiddeling onderzoeken. De secretaris bepaalt daarvoor zo nodig – en als beide partijen dat wensen – op zo kort mogelijke termijn een bijeenkomst waarvoor Partijen worden uitgenodigd.
3. Wordt een zitting bepaald, dan kan de Klachtencommissie als zij dat noodzakelijk acht, inlichtingen inwinnen door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundigen. De Klachtencommissie geeft daarvan binnen twee weken na ontvangst van het verweerschrift kennis aan Partijen. Een dergelijk onderzoek mag hooguit vier weken duren. De secretaris verstrekt een afschrift van het deskundigenadvies aan Partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk of elektronisch kunnen reageren.

#### **Artikel 14 Zitting**

1. De secretaris bepaalt in overleg met de voorzitter de datum voor de zitting. De zitting vindt plaats op het hoofdkantoor van de GGD in Assen. Uiterlijk een week voorafgaand aan de zitting zendt de secretaris de stukken per aangetekende post of beveiligd elektronisch aan de leden van de Klachtencommissie die de Klacht behandelen
2. De secretaris nodigt Partijen schriftelijk en/of elektronisch uit op de zitting te verschijnen, onder mededeling van de plaats, de dag en het tijdstip van de zitting. De secretaris vermeldt verder de samenstelling van de Klachtencommissie, en – voor zover dit aan de orde is – de namen van de getuigen en de deskundigen die door de Klachtencommissie zijn uitgenodigd of opgeroepen.
3. Partijen kunnen getuigen en deskundigen uitnodigen. De namen van deze getuigen en/of deskundigen, geeft een partij minimaal zeven dagen vóór de zitting schriftelijk of elektronisch aan de secretaris en de andere partij door. De kosten van deze getuigen of deskundigen komen voor rekening van de partij die deze uitnodigt.
4. Processtukken, waaronder ook een deskundigenadvies, kunnen uiterlijk zeven dagen vóór de zitting bij de secretaris - met tegelijktijd verzending aan de andere partij - schriftelijk of elektronisch worden ingediend.
5. De voorzitter opent, leidt, sluit en handhaaft de orde op de zitting en kan degene die tijdens de zitting de stilte of orde verstoort of tekenen van goed- of afkeuring geeft, laten verwijderen.
6. Alle verschenen getuigen en deskundigen worden gehoord, tenzij sprake is van verzuim van lid 3 of sprake is van strijd met een goede procesorde. De voorzitter bepaalt de volgorde van het horen. De getuigen en deskundigen worden gehoord door de voorzitter. De andere leden van de Klachtencommissie kunnen eveneens vragen stellen.
7. Door tussenkomst van de voorzitter kunnen Partijen vragen stellen aan de getuigen en de deskundigen.

8. Ter zitting kan een schikking worden beproefd. Indien een schikking tot stand komt, dan wordt daarvan een overeenkomst opgemaakt als bedoeld in artikel 7:900 BW. De procedure wordt op dat moment afgesloten.
9. Van het verhandelde op de zitting maakt de secretaris een verslag. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

## **Hoofdstuk 6 Uitspraak en de totstandkoming daarvan**

### **Artikel 15 Beraadslaging**

1. Indien er geen schikking is bereikt, beraadslaagt de Klachtencommissie na afloop van de zitting in raadkamer over de uitspraak.
2. Een uitspraak komt tot stand op grond van het verhandelde ter zitting en de stukken die ter kennis van beide partijen zijn gebracht en met inachtneming van het Nederlands burgerlijk (proces)recht.
3. De Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Indien drie of meer opvattingen zijn gegeven, dan wordt beslist in de zin die het meest overeenkomt met de opvatting van de meerderheid. Bij het staken van de stemmen is de stem van de voorzitter beslissend.

### **Artikel 16 De uitspraak**

1. De Klachtencommissie doet zo mogelijk binnen zes weken na de vergadering als bedoeld in artikel 12 of een zitting als bedoeld in artikel 14 en uitspraak over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van Partijen en/of het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de Klacht in de vorm van een advies. Voor zover de uitspraak betrekking heeft op Veilig Thuis Drenthe is de uitspraak een oordeel, al dan niet voorzien van aanbevelingen.
2. De uitspraak bevat daarnaast:
  - a. de naam, de voornamen en de woonplaats van Klager;
  - b. e naam, de voornamen en het werkadres van de aangeklaagde medewerker(s) van de GGD;
  - c. de naam en de voornamen van de gemachtigde(n) alsmede de plaats waar deze personen hun beroep uitoefenen;
  - d. een omschrijving van de feiten en omstandigheden die naar aanleiding van het geschil zijn onderzocht en tot de uitspraak van de Klachtencommissie hebben geleid;
  - e. de namen van de voorzitter en de andere leden van de Klachtencommissie die de zaak hebben behandeld, en van de secretaris
  - f. informatie over de mogelijkheid van Klager om de Klacht – al dan niet na het in artikel 18 genoemde oordeel van de GGD - voor te leggen aan de Geschillencommissie Publieke Gezondheid of Nationale Ombudsman.
3. De uitspraak wordt door de voorzitter en de secretaris ondertekend. Bij verhindering van een van hen tekent een ander lid van de Klachtencommissie.
4. De secretaris stuurt de uitspraak binnen maximaal 5 (vijf) werkdagen schriftelijk per aangetekende post of elektronisch aan Partijen. Wanneer Partijen of één van hen een advocaat hebben, dan stuurt de secretaris de uitspraak aan de advocaat.

### **Artikel 17 Herstel uitspraak bij kennelijke mislag**

1. De voorzitter van de Klachtencommissie kan een kennelijke fout in de uitspraak herstellen. Dit kan uit eigen beweging of op een schriftelijk of elektronisch verzoek van een partij binnen twee weken na de verzending van de uitspraak.
2. Bij een verzoek van een van de partijen, wordt de andere partij twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in lid 1 schriftelijk of elektronisch te reageren. Na het verstrijken van deze termijn beslist de voorzitter van de Klachtencommissie op het verzoek als bedoeld in lid 1.
3. Herstel of verbetering gebeurt door middel van schriftelijke of elektronische mededeling aan partijen.

### **Artikel 18 Oordeel en maatregelen GGD naar aanleiding van de uitspraak**

1. De GGD deelt binnen een maand na ontvangst van de uitspraak aan Klager en de Klachtencommissie zijn gemotiveerd besluit over de uitspraak mee en tot welke maatregelen dit eventueel voor de GGD leidt. Dit besluit geldt tevens als oordeel in de zin van de Wkkgz.
2. Indien er sprake is van een ernstige situatie met een structureel karakter bij de afdeling Veilig Thuis en niet is gebleken dat ter zake maatregelen worden getroffen, meldt de Klachtencommissie deze Klacht aan de ingevolge met het toezicht belaste ambtenaren (conform 4.3.1. WMO 2015).

## Hoofdstuk 7 Overige bepalingen

### Artikel 19 Jaarverslag

1. De klachtenfunctionaris stelt jaarlijks, voor 1 mei, een geanonimiseerd openbaar verslag op waarin het volgende wordt beschreven:
  - een beknopte beschrijving van het huishoudelijk reglement;
  - de samenstelling van de Klachtencommissie;
  - in welke mate de Klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met in achtneming van de toepasselijke waarborgen, bedoeld in de Wkkgz en/of de WMO 2015 en/of de Awb;
  - het aantal, de aard en de inhoud van de door de Klachtencommissie behandelde klachten;
  - de strekking van de uitspraken van de Klachtencommissie;
  - de aard van de maatregelen, die de GGD daarop eventueel heeft getroffen;
  - het aantal klachten dat nog in behandeling is.
2. Het jaarverslag wordt na goedkeuring door de voorzitter van de Klachtencommissie uitgebracht aan de GGD.

### Artikel 20 Geheimhouding en privacy

De leden en de secretaris van de Klachtencommissie zijn, ook na hun aftreden, verplicht tot geheimhouding van alle informatie die hen uit hoofde van hun lidmaatschap van de Klachtencommissie ter kennis is gekomen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kenen of redelijkerwijs moet vermoeden. Binnen drie maanden na afhandeling van de Klacht vernietigen de leden van Klachtencommissie alle (kopieën van de) stukken die zij voor de behandeling van de Klacht ter beschikking kregen.

### Artikel 21 Onvoorziene omstandigheden

In alle gevallen waarin het huishoudelijk reglement niet voorziet, neemt de voorzitter, na overleg met de andere leden, een beslissing.

### Artikel 22 Wijziging van het huishoudelijk reglement

Dit huishoudelijk reglement kan door de Klachtencommissie worden gewijzigd. Een wijziging kan worden aangenomen met meerderheid van stemmen. De Klachtencommissie doet van deze wijziging mededeling aan de GGD.

*Dit huishoudelijk reglement is vastgesteld in de vergadering van het Dagelijks Bestuur van 14 februari 2024 en geldt vanaf 1 maart 2024.*

*de voorzitter,  
R. Wanders*

*de secretaris a.i.,  
F. Strijthagen*