

Klachtenregeling GGD Zeeland

01 januari 2017

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde: de medewerker dan wel het bestuursorgaan op wiens gedraging, nalaten of besluit de klacht betrekking heeft;
- b. klant: natuurlijk persoon die o.a. zorg of diensten vraagt aan de GGD of aan wie de GGD zorg verleent of heeft verleend;
- c. dagelijks bestuur: het dagelijks bestuur van GGD Zeeland;
- d. directeur: de directeur publieke gezondheid van GGD Zeeland;
- e. geschillencommissie: de geschillencommissie PG, zijnde een door de minister erkende geschillencommissie;
- f. hij/zij: in deze klachtenregeling wordt de “hij” vorm gebruikt. Waar “hij” staat kan ook “zij” worden gelezen;
- g. klacht: schriftelijk of per mail ingediende uiting van ontevredenheid over een handeling, of het nalaten daarvan en over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een klant;
- h. klachtencommissie: de commissie bevoegd tot klachtafhandeling;
- i. klachtenfunctionaris: degene die de klachten opvangt en de klager ondersteunt;
- j. klager: klant die die een klacht indient, zijn vertegenwoordiger of de nabestaande van de overleden klant;
- k. medewerker: een persoon die bij of voor de GGD werkt
- l. nabestaande:
 - de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot of de geregistreerde partner van de overledene;
 - andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van de het overlijden geheel of ten dele in zijn levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechtelijke uitspraak verplicht was;
 - degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
- m. Ombudsman: de Nationale Ombudsman en de Zeeuwse Ombudsmannen volgens de Wet Nationale ombudsman;
- n. organisatie: de GGD Zeeland;
- o. vertegenwoordiger: de persoon of personen die de organisatie op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast klager moet betrekken;
- p. zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- q. zorgaanbieder: de GGD Zeeland;
- r. zorg: handelingen als bedoeld volgens de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg

Hoofdstuk 2 Mondelinge klachten

Artikel 2 Behandeling

1. Een klant kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. de leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris.
2. De medewerker nodigt de klant die ontevreden over haar is uit om dit met haar te bespreken. De medewerker kan anderen bij dit gesprek betrekken als de klant dat goed vindt.
3. De medewerker probeert een mondelinge klacht zo spoedig mogelijk in overleg met en tot tevredenheid van de klager op te lossen. Indien de klager ontevreden is met het resultaat, wijst de medewerker hem op de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen.
4. Medewerkers maken klagers zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
5. Medewerkers bespreken klachten van klagers in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel het voortbestaan of opnieuw ontstaan van onvrede en klachten te voorkomen.
6. Een medewerker over wie een klacht is ingediend, kan een toelichting geven op haar handelen.
7. Als een klant zijn ontevredenheid niet wil bespreken met de medewerker, geeft zij dit aan en neemt de leidinggevende het over.
8. De medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klant dit niet wil

Hoofdstuk 3 Schriftelijke klachten

Artikel 3 Indiening

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de directeur, de klachtencommissie of de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan door een ieder worden ingediend conform (artikel 9.1) Awb.
3. Een schriftelijke klacht bevat ten minste de naam en het adres van klager, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, het besluit waartegen de klacht gericht is of het nalaten van een handeling. Verder bevat deze zo mogelijk de datum, tijd en plaats van de gedraging, het besluit, het nalaten, de omstandigheden, de namen van de betrokkenen en eventuele getuigen, alsmede het doel van de klacht en de stappen die klager reeds heeft ondernomen.
4. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om zijn klacht aan te vullen indien deze niet of in niet voldoende mate voldoet aan:
 - a. Het bepaalde in deze regeling voor de indiening van de klacht
 - b. Het bepaalde in de Awb.
5. Indien de klager niet aan het verzoek om aanvulling voldoet, hoeft zijn klacht niet in behandeling te worden genomen, dit met inachtneming van advisering en ondersteuning van de klant bij het indienen en formuleren van de klacht door de klachtenfunctionaris.
6. Bij het behandelen van een klacht let de directeur op het volgende:
 - de GGD oordeelt pas over een klacht nadat de medewerker over wie de klacht gaat op de klacht heeft kunnen reageren;
 - de medewerker over wie de klacht gaat of haar directe collega doen geen onderzoek naar de klacht;

–de GGD deelt de uitkomst van het onderzoek naar de klacht mee aan de klager en aan de medewerker over wie de klacht gaat; zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en de GGD informeert hen over elkaars reactie.

Artikel 4 Bemiddeling

1. De leidinggevende van aangeklaagde of de klachtenfunctionaris benadert de klager binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht om de klacht via bemiddeling tot een oplossing te brengen.
2. Gedurende de bemiddeling wordt de behandeltermijn voor de klacht opgeschort.
3. Na afronding van de bemiddeling stuurt de leidinggevende de klager een afdoeningsbericht waarin het resultaat van de bemiddeling wordt bevestigd. Indien de klager dit wenst, geleidt de leidinggevende via de klachtenfunctionaris de klacht ter behandeling door naar de klachtencommissie.

Artikel 5 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft tenminste de volgende taken:
 - a. hij informeert klanten, medewerkers en anderen over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert de klant die een klacht wil indienen en helpt hem bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt de klager met het oplossen van zijn klacht.
2. De diensten van de klachtenfunctionaris zijn gratis voor de klager
3. De directeur legt de taken, de bevoegdheden en de werkwijze van de klachtenfunctionaris vast in dit reglement of in een beschrijving.
4. De directeur neemt zo nodig maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werk onafhankelijk kan uitvoeren en geen nadeel ondervindt door de uitvoering van zijn werk.
5. De klachtenfunctionaris werkt aan een oplossing die bevredigend is voor de klant en de GGD en aan het herstel van de relatie tussen de klant en de medewerker.
6. De klachtenfunctionaris verricht zijn werk volgens de regels in de wet en zijn beroepsnormen en functiebeschrijving. De GGD mengt zich niet in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werk in een concreet geval doet.
7. Bij een klacht over het functioneren van de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie, verwijst de klachtenfunctionaris naar de waarnemend klachtenfunctionaris.
8. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met klanten, het werk dat hij doet en de resultaten daarvan. Hij rapporteert over zijn werk en zijn bevindingen aan de directeur en kan in zijn rapportage aanbevelingen doen.

Hoofdstuk 4 De klachtencommissie

Artikel 6 Klachtencommissie

1. De directeur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De directeur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en andere toepasselijke wettelijke bepalingen.
3. De directeur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

4. De klachtencommissie heeft tot taak klachten te onderzoeken en daarover advies uit te brengen aan de directeur.
5. De klachtencommissie adviseert niet over aansprakelijkheid en de toekenning van schadevergoedingen.

Artikel 7 Samenstelling, benoeming en ontslag klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, waaronder de voorzitter.
2. De directeur benoemt de leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie.
3. De directeur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De klachtencommissie bestaat uit maximaal 6 leden plus een onafhankelijke voorzitter. Voordracht van de leden van de commissie geschiedt per afdeling, waarbij zorg gedragen wordt voor een zo groot mogelijke verscheidenheid aan disciplines. Het zesde lid van de commissie wordt voorgedragen door een klantenplatform (voormalige Stichting Het Klaverblad). De onafhankelijke voorzitter stelt conceptteksten op ten behoeve van de commissie.
5. 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.
6. De directeur kan om gewichtige redenen het lidmaatschap van een benoemd lid of plaatsvervangend lid van de klachtencommissie beëindigen.
7. De directeur kan de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het eventuele reglement van de klachtencommissie. De directeur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de directeur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
8. 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 de directeur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De directeur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regelgeving of enig andere regeling die de organisatie in stand houdt.

Artikel 8 Ambtelijk secretaris

1. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.
2. De directeur wijst de ambtelijk secretaris en een plaatsvervanger aan.
3. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Artikel 9 Bevoegdheid klachtencommissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk of per e-mail bezwaar maken tegen dat besluit.
3. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd aan de klager mede.

4. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de organisatie op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 10 Ontvankelijkheid klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan, overeenkomstig de Awb, een klacht niet-ontvankelijk verklaren als o.a.:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd mee aan de klager;
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk of per e-mail bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd aan klager mede.

Artikel 11 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter van de klachtencommissie per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 12 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan binnen twee weken na ontvangst van het bericht over de samenstelling van de zittingscommissie, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie.

Artikel 13 Onderzoek

1. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de klant, dan verzoekt de klachtencommissie om toestemming van de klager bij de ontvangstbevestiging.

2. Ten behoeve van de behandeling van de klacht kan de klachtencommissie plaatsen binnen de organisatie betreden, informatie inwinnen, stukken raadplegen en personen raadplegen, een en ander met inachtneming van wettelijke en andere binnen de organisatie geldende regels betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de bij de klacht betrokken personen.
3. Medewerkers van de organisatie zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevraagd kan worden.
4. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de directeur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de organisatie.

Artikel 14 Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. De behandeling van de klacht en het horen van partijen vindt in beslotenheid plaats.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn op het verslag te reageren.
5. De klager en de aangeklaagde kan zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.

Artikel 15 Advies

1. 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.
2. Als het gaat om een klacht gericht tegen het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling dan vormt de klachtencommissie een oordeel in plaats van een advies. De artikelen 4.2.7 en 4.2.8 Wmo zijn hierop van toepassing.
3. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van het advies c.q. oordeel.
4. Een afschrift van het advies c.q. oordeel wordt gezonden aan
 - a. de klager;
 - b. de betrokken klant, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de directeur. Het dagelijks bestuur wordt over elke klacht geïnformeerd door de directeur.

Artikel 16 Oordeel

1. De directeur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Als hiervoor meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit voor het verstrijken van die termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aangeklaagde. De directeur meldt daarbij ook binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.

2. Als de directeur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijke of per e-mail mee aan de klager en de aangeklaagde. 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 wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie of de Zeeuwse Ombudsman. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie of de Zeeuwse Ombudsman, is de directeur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De directeur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft 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.
4. Indien het oordeel van de directeur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.
5. 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 Zeeuwse Ombudsman voor te leggen. De keuze is afhankelijk van de wettelijke basis waarop de doorlopen klachtenprocedure gebaseerd is. De directeur maakt deze keuze.

Artikel 17 Zeeuwse Ombudsman

Indien 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 Zeeuwse Ombudsman wenden. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het oordeel van de directeur worden ingediend bij de Zeeuwse Ombudsman.

Artikel 18 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 PG wenden. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het oordeel van de directeur worden ingediend bij de geschillencommissie PG.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 19 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 20 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een apart dossier. Het dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De directeur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van een klant bewaard.

Artikel 21 Jaarverslag

De gedane bevindingen van de klachtencommissie worden jaarlijks geanonimiseerd in het algemene jaarverslag van de GGD gerapporteerd. Het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen worden beschreven.

Artikel 22 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht 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 de klachtencommissie alsmede de overige kosten die door de klachtencommissie worden gemaakt zijn voor rekening van de organisatie.

Artikel 23 Openbaarmaking klachtenregeling

De directeur brengt deze regeling onder de aandacht van klanten door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website te plaatsen.

Artikel 24 Evaluatie

De directeur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als gewenst.

Artikel 25 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 26 Vaststellen en wijziging regeling

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

Artikel 27 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling GGD Zeeland.
2. Deze regeling treedt in werking na vaststelling door het dagelijks bestuur.
3. Op die datum wordt de regeling klachtbehandeling GGD Zeeland van november 2014 ingetrokken.