



Brabant-Zuidoost

KLACHTENREGELING GGD BRABANT-ZUIDOOST 2017

Het Algemeen Bestuur van de GGD Brabant-Zuidoost,
gezien het voorstel van het Dagelijks Bestuur,
gezien de instemming van de Ondernemingsraad,
gelet op de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Algemene wet bestuursrecht (Awb),
overwegende,

- dat de GGD Brabant-Zuidoost een zorgaanbieder is als genoemd in de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- dat die Wet een zorgaanbieder verplicht tot het hebben van een regeling voor de behandeling van klachten over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt;
- dat de GGD Brabant-Zuidoost een bestuursorgaan is in de zin van de Algemene wet bestuursrecht;
- dat de Algemene wet bestuursrecht bepalingen bevat ter zake van het behandelen van klachten;
- dat een bestuursorgaan bevoegd is ter zake van het behandelen van klachten, in aanvulling op de wettelijke bepalingen, regels te stellen;
- dat het bieden van rechtsbescherming aan de cliënten van de GGD alsmede het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd dient te zijn;
- dat de GGD Brabant-Zuidoost derhalve een behoorlijke klachtenregeling moet hebben, en daarvoor aangesloten moet zijn bij een onafhankelijke geschilleninstantie.

BESLUIT:

vast te stellen de volgende

Klachtenregeling GGD Brabant-Zuidoost



Brabant-Zuidoost

BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1

Directeur	de directeur publieke gezondheid van de GGD Brabant-Zuidoost.
Awb	de Algemene wet bestuursrecht.
Bestuur	het Dagelijks Bestuur van de GGD, zorgaanbieder als bedoeld in de Wkkgz en bestuursorgaan ingevolge de Algemene wet bestuursrecht.
Cliënt	een natuurlijk persoon aan wie de GGD op het gebied van de ambulancezorg, maatschappelijke of gezondheidszorg een dienst verleent of heeft verleend dan wel geweigerd.
Commissie	geschillencommissie als bedoeld in artikel 18 Wkkgz.
GGD	de GGD Brabant-Zuidoost.
Klacht	uiting van ongenoegen met betrekking tot een gedraging van de GGD of een medewerker van de GGD jegens klager of een ander, niet voortvloeiend uit een eenvoudig weg te nemen misverstand.
Klachtenfunctionaris	door de directeur op basis van artikel 15 Wkkgz aangewezen medewerker, belast met werkzaamheden ter behandeling van klachten.
Klager	de natuurlijke of rechtspersoon, die een klacht indient.
Medewerker	eenieder die onder verantwoordelijkheid van de GGD werkzaamheden verricht.
Wkkgz	de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
Zorgklacht	klacht, die betrekking heeft op een gedraging jegens een cliënt in het kader van het verlenen dan wel weigeren van ambulancezorg, maatschappelijke of gezondheidszorg die de GGD uitvoert.



Brabant-Zuidoost

BEHANDELING VAN KLACHTEN IN HET ALGEMEEN

WIJZE VAN INDIENEN

Artikel 2

1. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of per email worden ingediend.
2. Een klacht kan door een ieder worden ingediend conform artikel 9.1 Awb.
3. Voor zover er sprake is van een zorgklacht, kan die enkel en alleen worden ingediend door een cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Indien door een vertegenwoordiger van de cliënt ander wordt geklaagd, dient bij de klacht een schriftelijke machtiging van de cliënt te zijn gevoegd.
4. Mondelinge klachten volgen niet de procedure zoals hierna beschreven in deze regeling. Voor zover mogelijk, worden zij direct afgedaan. Alleen op verzoek van betrokkene, volgt een schriftelijke reactie van de GGD.

Een klacht wordt ingediend bij het Dagelijks bestuur, t.a.v. de klachtenfunctionaris. Indien een klacht wordt ingediend bij een medewerker van de GGD, leidt deze de klacht door naar de klachtenfunctionaris.

5. Een schriftelijke klacht bevat tenminste de volgende informatie:
 - de naam en het adres van de indiener,
 - de dagtekening,
 - een omschrijving van de gedraging (zo mogelijk met datum, tijd en plaats) waartegen de klacht is gericht en wie de klacht betreft.

ONTVANKELIJKHEID

Artikel 3

1. Klachten die niet de GGD en/of diens medewerker(s) betreffen worden aan klager geretourneerd. Indien het een klacht betreft waarover een ander bestuursorgaan kennelijk bevoegd is te beslissen, zendt de GGD die klacht onverwijld door naar dat orgaan, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de afzender.
2. Indien de instantie waar de klacht thuishoort geen bestuursorgaan is, zendt de GGD die klacht alleen door indien de klager daarmee instemt (mits die bekend is) waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 4 *(niet ontvankelijk)*

Niet in behandeling wordt genomen de klacht,

1. die anoniem is;
2. die een voorval betreft waarover klager reeds eerder een klacht indiende en waarop door de GGD een beslissing is genomen;



Brabant-Zuidoost

3. ter zake van een gebeurtenis, die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaats gevonden, behoudens in geval van bijzondere omstandigheden.

Artikel 5 *(aanvulling informatie)*

Indien een klacht onvoldoende informatie bevat om op passende wijze in behandeling te kunnen nemen, wordt aan klager verzocht om aanvullende informatie te verstrekken. Indien aan dat verzoek niet binnen twee weken gevolg wordt gegeven, wordt de klacht niet behandeld.

Artikel 6 *(in kennis stelling niet-ontvankelijkheid)*

Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt klager binnen vier weken na ontvangst daarvan in kennis gesteld onder vermelding van de reden.

Artikel 7 *(externe klachtenbehandeling bij niet in behandeling nemen)*

Indien de klager zich er niet mee kan verenigen dat zijn klacht, niet zijnde een zorgklacht, niet in behandeling wordt genomen, kan hij zich tot de Nationale ombudsman wenden.

Indien het een zorgklacht betreft, kan de klager zich wenden tot de betreffende geschillencommissie.

BEHANDELING KLACHT

Artikel 8 *(klachtenfunctionaris - plaatsvervangend klachtenfunctionaris)*

1. Het Dagelijks Bestuur stelt de klacht voor behandeling in handen van de klachtenfunctionaris.
2. Indien de klacht het gedrag betreft van de medewerker, die de functie van klachtenfunctionaris vervult, wordt in plaats van klachtenfunctionaris gelezen plaatsvervangend klachtenfunctionaris.

Artikel 9 *(informerende van medewerker en leidinggevende)*

1. Indien de klacht het handelen of nalaten van een medewerker betreft, stelt de klachtenfunctionaris de betrokken leidinggevende terstond van de klacht in kennis, deze informeert terstond de betreffende medewerker.
2. De klachtenfunctionaris informeert zo nodig de directeur.
3. Indien de klacht het handelen of nalaten van een (team)manager betreft, wordt in lid 1 van dit artikel bij een sectormanager gelezen "directeur" en bij een teammanager gelezen "sectormanager".
4. Indien de klacht het handelen of nalaten van de directeur betreft, wordt de voorzitter van het Dagelijks Bestuur daarvan in kennis gesteld.

Artikel 10 *(doelstelling klachtbehandeling)*

De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de GGD bevredigende oplossing. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.



Brabant-Zuidoost

Artikel 11 *(ontvangstbevestiging)*

Nadat de klachtenfunctionaris van een klacht kennis heeft genomen en de klacht ontvankelijk is, wordt de ontvangst daarvan schriftelijk bevestigd en neemt de klachtenfunctionaris binnen vijf werkdagen contact op met klager om te bevestigen dat de klacht in behandeling wordt genomen. De klager wordt geïnformeerd over de procedure.

Artikel 12 *(bijstand)*

Klager kan zich in alle fasen van de klachtbehandeling doen bijstaan door een derde. Deze bijstand is voor rekening en verantwoording van klager.

Artikel 13 *(onderzoek)*

1. De klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling.
2. Klager wordt in de gelegenheid gesteld door de klachtenfunctionaris te worden gehoord.
3. Indien de klacht een gedraging van een medewerker betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld daarover te worden gehoord dan wel binnen één week na de uitnodiging daartoe zijn zienswijze op de klacht schriftelijk naar voren te brengen.
4. Van het horen worden aantekeningen gemaakt.
5. Indien de klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van een medewerker, wordt klager in de gelegenheid gesteld desgewenst over de klacht te spreken met degene waarover de klacht is ingediend en diens leidinggevende. Een dergelijk gesprek wordt geleid door de klachtenfunctionaris. Van dat gesprek kunnen aantekeningen worden gemaakt en afspraken worden vastgelegd.

Artikel 14 *(klachtafhandeling)*

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een mondelinge of schriftelijke terugkoppeling waarin is aangegeven tot welk resultaat het onderzoek van de klacht heeft geleid.
2. Als dat voor een zorgvuldig onderzoek vereist is kan de GGD de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. Daarover wordt de klager schriftelijk of mondeling geïnformeerd.
3. De betrokken medewerker, diens leidinggevende en zo nodig de directeur worden geïnformeerd over de afhandeling/afronding van de klacht en indien nodig neemt de leidinggevende de verbeteractie voor het werkproces in behandeling.
4. Zodra de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost, is de klacht afgedaan.

Artikel 15 *(oordeel directeur)*

1. Indien klager heeft aangegeven niet te kunnen instemmen met de voor zijn klacht voorgestelde oplossing brengt de klachtenfunctionaris aan de directeur een rapport uit met het resultaat van zijn bevindingen.



Brabant-Zuidoost

2. De directeur geeft ten behoeve van klager een oordeel over de klacht, de wijze van behandeling en de voorgestelde oplossing ervan.

Artikel 16 *(intrekking klacht)*

1. Een klacht kan worden ingetrokken; indien een klacht mondeling c.q. telefonisch wordt ingetrokken, bevestigt de klachtenfunctionaris dat schriftelijk aan klager.
2. Een kopie van het bericht van intrekking van een klacht wordt toegezonden aan allen, aan wie een kopie van de klacht is verstrekt.

Artikel 17 Nationale Ombudsman

Indien klager niet kan instemmen met het oordeel van de directeur en zijn klacht valt onder de werking van de Algemene wet bestuursrecht, kan hij zich ter zake tot de Nationale Ombudsman wenden. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het oordeel van het Dagelijks Bestuur worden ingediend bij de Nationale Ombudsman. Voor meer informatie zie [hier](#)

Artikel 18 Geschillencommissie

Indien klager niet kan instemmen met het oordeel van de directeur en zijn klacht valt onder de werking van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (zorgklacht), kan hij zich tot de geschillencommissie wenden.

- Betreft het een kwestie aangaande ambulancezorg dan moet klager zich wenden tot de geschillencommissie ambulancezorg. Voor meer informatie zie [hier](#).
- Gaat het om overige diensten van de GGD dan moet klager zich wenden tot de geschillencommissie Publieke Gezondheid (GGD/GHOR). Voor meer informatie zie [hier](#).

Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het oordeel van de algemeen directeur worden ingediend bij de geschillencommissie.



Brabant-Zuidoost

KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 19 *(benoeming, algemene bevoegdheid en verantwoording)*

1. De directeur benoemt de klachtenfunctionaris en een plaatsvervanger.
2. De klachtenfunctionaris heeft tenminste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling/klachtenprocedure
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt degenen die een klacht hebben met het oplossen daarvan.

De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De GGD onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

3. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot het Dagelijks Bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt in de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of wegens de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt.
4. De directeur kan de klachtenfunctionaris ter zake van het behandelen van klachten uitsluitend instructies geven van algemene aard.
5. De klachtenfunctionaris legt 2 keer per jaar verantwoording af aan de directeur.

Artikel 20 *(bijzondere bevoegdheden)*

1. De klachtenfunctionaris is bevoegd om ten behoeve van het onderzoek als genoemd in artikel 13
 - kennis te nemen van alle relevante stukken, voor zover zich daar geen wettelijke regels tegen verzetten;
 - Met de komst van de AVG worden de privacyregels in acht genomen en indien nodig wordt afgestemd met de functionaris gegevensbescherming.
 - Deskundigen binnen de GGD te raadplegen en met toestemming van de directeur c.q. de voorzitter van het Bestuur, deskundigen buiten de GGD te raadplegen.
2. De klachtenfunctionaris brengt gevraagd en ongevraagd aan de directeur advies uit, indien de behandeling van een of meer klachten daartoe aanleiding geven.



Brabant-Zuidoost

Artikel 21 (verplichtingen)

1. De klachtenfunctionaris is gehouden tot
 - a. Geheimhouding, voor zover als mogelijk, van alles wat hem uit hoofde van zijn functie bekend is geworden; deze verplichting geldt niet ten overstaan van de geschillencommissie en de Nationale Ombudsman.
 - b. het desgewenst op schrift stellen van een niet schriftelijke klacht.

BIJZONDERE BEPALINGEN TER ZAKE VAN ZORGLACHTEN

Artikel 22 (medisch dossier)

De klachtenfunctionaris is bevoegd om van de inhoud van het medisch dossier van cliënt kennis te nemen, indien cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger daartoe mondeling of schriftelijk toestemming heeft verleend.

Artikel 23

Een zorgklacht kan pas worden ingediend bij de geschillencommissie nadat de procedure die beschreven wordt in de artikelen 16 en 17 van de Wkkgz is afgerond.

Artikel 24 (ketenpartners)

De GGD verplicht zich om afspraken te maken met ketenpartners in de zorgverlening ter zake van de behandeling van zorgklachten, die betrekking hebben op handelen of nalaten op het grensgebied van de werkgebieden van die ketenpartner en de GGD. Zo mogelijk worden klachten die betrekking hebben op meerdere ketenpartners gezamenlijk behandeld en wel zodanig dat die behandeling recht doet aan de samenhang tussen zorg, ondersteuning of hulp die de betreffende instellingen of personen hebben geleverd.

REGISTRATIE, VERSLAGLEGGING EN SLOTBEPALINGEN

Artikel 25 (jaarverslag)

1. De klachtenfunctionaris stelt een overzicht samen van alle klachten en complimenten, die in een kalenderjaar zijn ontvangen. Daarbij wordt kort de (aard van de) klacht vermeld, de afdeling die het aangaat. En mogelijke verbeterpunten die zijn voortgekomen uit de afronding van de melding. Gegevens worden zo in het overzicht opgenomen, dat deze niet tot een persoon te herleiden zijn. Indien en voor zover van toepassing wordt tevens aangegeven welke maatregelen ter voorkoming van dergelijke klachten zijn voorgesteld.
2. De klachtenfunctionaris biedt het overzicht vóór 1 april van het daaropvolgende jaar aan de directeur aan.
3. Het klachten/complimenten overzicht wordt ter kennis gebracht aan het Algemeen Bestuur en wordt integraal opgenomen in het integrale jaarverslag van de GGD.



Brabant-Zuidoost

Artikel 26 *(archieff, bewaartermijn)*

Alle op een klacht betrekking hebbende stukken worden ingevoerd in het kwaliteitsmanagement systeem en tenminste tien jaar bewaard, dat berust onder de archiefbeheerder van de GGD. Na verloop van die termijn draagt deze zorg voor de vernietiging van die stukken.

Artikel 27 *(kosten)*

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 28 *(openbaarmaking klachtenregeling)*

Deze regeling wordt onder de aandacht van cliënten gebracht door de regeling op de website te plaatsen.

Artikel 30 *(onvoorziene omstandigheden)*

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist het Dagelijks Bestuur.

Artikel 31 *(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 het Dagelijks Bestuur ter instemming voor aan de Ondernemingsraad.

Artikel 32 *(inwerkingtreding en citeertitel)*

1. Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling GGD Brabant-Zuidoost.
2. Deze regeling treedt in werking na vaststelling door het Dagelijks Bestuur, op 1 januari 2017.

Aldus besloten in de vergadering van het Algemeen Bestuur, gehouden op 15 maart 2017

De voorzitter,

De secretaris,

.....

.....