



Flevoland

Klachtenregeling GGD Flevoland

Het bestuur van GGD Flevoland, overwegende

- dat de klachtenregeling dient te voldoen aan de eisen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en
 - dat GGD Flevoland één integrale klachtenregeling nastreeft,
- besluit de navolgende 'Klachtenregeling GGD Flevoland' vast te stellen.

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde: de medewerker of het organisatieonderdeel van de GGD op wiens handelen, nalaten of besluit de klacht betrekking heeft;
- b. bestuur: het bestuur van GGD Flevoland;
- c. directeur PG: directeur Publieke Gezondheid;
- d. Geschillencommissie: de Geschillencommissie Publieke Gezondheid of de Geschillencommissie Ambulancezorg, zijnde geschillencommissies als bedoeld in artikel 18 Wkkgz;
- e. GGD: GGD Flevoland;
- f. klacht: uiting van onvrede over een handeling of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit met gevolgen voor de cliënt, door de GGD of een GGD-medewerker;
- g. klachtenfunctionaris: degene die binnen de GGD belast is met de opvang van klachten zoals bedoeld in artikel 15.1 Wkkgz;
- h. klager: degene die onvrede uit over de wijze waarop de GGD of een GGD-medewerker zich jegens hem of een ander heeft gedragen;
- i. medewerker: een ieder die krachtens een ambtelijke aanstelling, arbeidsovereenkomst of op basis van detachering werkzaam is bij de GGD, hieronder mede gerekend stagiaires, vrijwilligers en uitzendkrachten;
- j. Nationale Ombudsman: de Nationale Ombudsman en de substituut-ombudsmannen als bedoeld in artikel 9 lid 1 Wet Nationale ombudsman.

Hoofdstuk 2. Uitingen van onvrede

Artikel 2. Mondelinge uitingen van onvrede

1. Klager kan zijn ontevredenheid over de GGD bespreken met:
 - a. een medewerker;
 - b. een leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris.
2. De medewerker of leidinggevende probeert met klager tot een oplossing te komen. Indien klager niet tevreden is met het resultaat, wijst de betrokken functionaris hem op de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers melden mondelinge uitingen van onvrede in het Verbeter- & Meldsysteem met als doel het voortbestaan of opnieuw ontstaan van klachten te voorkomen.



Flevoland

Artikel 3. Schriftelijke uitingen van onvrede

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. Indien een medewerker per e-mail of schriftelijk een klacht ontvangt stuurt hij de klacht door naar de klachtenfunctionaris.
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 gericht is, het besluit waartegen de klacht gericht is of het nalaten van een handeling.

Hoofdstuk 3. Klachtenbehandeling

Artikel 4. De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft onder meer de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - 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.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde.
3. 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 plaatsvervangend klachtenfunctionaris.
4. 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.
5. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreek tot de directeur PG wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt in de vervulling van zijn werkzaamheden of dat hij benadeeld wordt wegens de vervulling van zijn werkzaamheden. De directeur PG doet onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden naar behoren kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de wijze waarop hij die werkzaamheden uitvoert.

Artikel 5. Niet in behandeling nemen van klachten

1. De klachtenfunctionaris neemt een klacht niet in behandeling indien deze betrekking heeft op een andere organisatie. Hij stuurt de klacht door naar de organisatie waarop de klacht betrekking heeft, tenzij klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van de klacht.
2. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet in behandeling neemt op grond van artikel 9:8 Awb, deelt hij dit binnen 4 weken schriftelijk of per e-mail mee aan klager onder opgave van redenen.

Artikel 6. Bemiddeling

1. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat klager binnen 5 werkdagen wordt geïnformeerd over de behandeling van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris stuurt de klacht aan de leidinggevende van het team waar de klacht betrekking op heeft. De leidinggevende neemt contact op met klager.
3. De leidinggevende van aangeklaagde benadert klager binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht om de klacht via bemiddeling tot een oplossing te brengen.



Flevoland

4. De termijn voor klachtbemiddeling bedraagt maximaal 3 weken.
5. Na afronding van de bemiddeling stuurt de klachtenfunctionaris klager een afdoeningsbericht waarin het resultaat van de bemiddeling wordt bevestigd.
6. Indien de bemiddeling niet binnen 3 weken tot een oplossing leidt, neemt de klachtenfunctionaris de klacht in behandeling.

Artikel 7. Behandeling door klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris informeert klager binnen 5 werkdagen over het vervolg van de klachtbehandeling.
2. De klachtenfunctionaris start een onderzoek, waarbij hij aangeklaagde in de gelegenheid stelt te reageren op de klacht. Zo nodig raadpleegt hij een deskundige.
3. Klager en aangeklaagde krijgen gelegenheid om op elkaars reactie te reageren.
4. Klager wordt gehoord met inachtneming van artikel 9:10 Awb.

Artikel 8. Termijn

1. De termijn voor de klachtbehandeling bedraagt 6 weken.
2. Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat voor de behandeling van de klacht meer dan 6 weken nodig is, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan klager en aan aangeklaagde. De klachtenfunctionaris meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. De termijn van klachtbehandeling is niet langer dan 10 weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht.
3. Indien de klachtenfunctionaris concludeert dat de klacht ook binnen 10 weken niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan klager en aangeklaagde. Hij geeft hierbij aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.
4. Bij een klacht die valt onder de werking van de Wkkgz vraagt de klachtenfunctionaris tevens aan klager om binnen 2 weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten of dat hij de klacht voorlegt aan de Geschillencommissie. Indien klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de Geschillencommissie, is de klachtenfunctionaris bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

Artikel 9. Afhandeling klacht

1. De klachtenfunctionaris zendt zijn oordeel over de klacht schriftelijk of per e-mail aan klager en aangeklaagde. Hierbij geeft hij het verloop van de procedure weer, de onderzoeksbevindingen, de motivering van het oordeel en de eventuele aanbevelingen aan de directeur PG.
2. De klachtenfunctionaris meldt klager tevens dat hij, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling voor te leggen aan een bepaalde onafhankelijke instantie. Afhankelijk van de wettelijke basis van de doorlopen klachtenprocedure gaat het om de Geschillencommissie dan wel de Nationale Ombudsman.

Artikel 10. Nationale Ombudsman

Indien klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht door de GGD en zijn klacht valt onder de werking van de Awb, dan kan hij zich ter zake tot de Nationale Ombudsman wenden. Een geschil moet binnen 1 jaar na dagtekening van het oordeel van de GGD worden ingediend bij de Nationale Ombudsman.

Artikel 11. Geschillencommissie



Flevoland

Indien klager niet tevreden is over de afdoening van zijn klacht door de GGD en zijn klacht valt onder de werking van de Wkkgz, dan kan hij zich ter zake tot de Geschillencommissie wenden. Dit geldt ook voor een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een klager wordt beschouwd. Een geschil moet binnen 1 jaar na dagtekening van het oordeel van de GGD worden ingediend bij de Geschillencommissie.

Hoofdstuk 4. Overige bepalingen

Artikel 12. 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, behalve als een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of als uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 13. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een apart dossier. Het dossier wordt maximaal 5 jaar bewaard. Hij is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van een cliënt bewaard.

Artikel 14. Jaarverslag

De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van de ingediende klachten. Daarin beschrijft hij het aantal en de aard van de behandelde klachten en de strekking van de uitkomsten van de klachtbehandeling.

Artikel 15. Kosten

1. Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan klager of aangeklaagde.
2. De kosten voor het inhuren van een gemachtigde of het oproepen van een getuige of een deskundige door klager alsmede de overige kosten die door klager worden gemaakt, zijn voor rekening van klager.
3. De kosten voor het oproepen van een getuige of een deskundige door de klachtenfunctionaris alsmede de overige kosten die door de GGD worden gemaakt, zijn voor rekening van de GGD.

Artikel 16. Openbaarmaking klachtenregeling

De klachtenfunctionaris brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten door de regeling op de website te plaatsen en desgevraagd een exemplaar van de regeling aan hen te verstrekken.

Artikel 17. Evaluatie

De klachtenfunctionaris evalueert deze klachtenregeling binnen 2 jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als hij dit wenselijk acht.

Artikel 18. Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur PG.

Artikel 19. Inwerkingtreding en citeertitel



Flevoland

1. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling GGD Flevoland'.
2. Deze regeling treedt in werking na vaststelling door het bestuur van GGD Flevoland.
3. Op die datum wordt de Klachtenregeling GGD Flevoland, vastgesteld d.d. 22 juni 2017, ingetrokken.

Aldus besloten in de vergadering van het bestuur GGD Flevoland, d.d. 22 juni 2017