



## Klachtenregeling GGD Hart voor Brabant

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begrippen

1. Voor het toepassen van deze regeling wordt verstaan onder:
  - wet: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
  - GGD: GGD Hart voor Brabant;
  - directeur: directeur van de GGD of haar gemandateerde;
  - geschillencommissie: geschilleninstantie zoals bedoeld in de wet;
  - medewerker: een persoon die bij of voor de GGD werkt;
  - klant: natuurlijke of rechtspersoon die zorg of diensten vraagt aan de GGD of aan wie de GGD zorg of diensten verleent of heeft verleend;
  - klager: klant die een klacht indient, zijn vertegenwoordiger of de nabestaande van de overleden klant;
  - klacht: schriftelijk of per e-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;
  - klachtenfunctionaris: degene die de klachten opvangt en de klager ondersteunt;
  - zorg: handelingen als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg.

### Hoofdstuk 2 Het omgaan met ontevredenheid

#### Artikel 2 Bij wie kan een klant terecht?

1. Een klant kan zijn ontevredenheid bespreken met:
  - de medewerker over wie hij niet tevreden is;
  - de leidinggevende;
  - de klachtenfunctionaris.

#### Artikel 3 De medewerker

1. 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.
2. Medewerkers maken een klant zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken de ontevredenheid van klanten in hun team om zo het voortbestaan of het opnieuw ontstaan van ontevredenheid te voorkomen.
4. Een medewerker over wie een klacht is ingediend, kan een toelichting geven op haar handelen.

#### **Artikel 4 De leidinggevende**

1. Als een klant zijn ontevredenheid niet wil bespreken met de medewerker, geeft zij dit aan en neemt de leidinggevende het over.
2. De medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klant dit niet wil.

#### **Artikel 5 De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft tenminste de volgende taken:
  - hij informeert klanten, medewerkers en anderen over de klachtenregeling;
  - hij adviseert de klant die een klacht wil indienen en helpt hem bij het formuleren daarvan;
  - hij helpt de klager met het oplossen van zijn klacht.
2. De diensten van de klachtenfunctionaris zijn gratis voor de klager.
3. 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.
4. De directeur legt de taken, de bevoegdheden en de werkwijze van de klachtenfunctionaris vast in dit reglement of in een beschrijving.
5. 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.
6. De klachtenfunctionaris verricht zijn werk volgens de regels in de wet en zijn beroepsnormen. De GGD mengt zich niet in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werk in een concreet geval doet.
7. 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 3 Het behandelen van een klacht**

#### **Artikel 6 Het indienen van een klacht**

1. De klager bepaalt op welk moment, waar en in welke vorm hij zijn klacht indient. Wil de klager een beoordeling door de GGD, dan dient de klager zijn klacht schriftelijk of per e-mail in.
2. De klager kan zijn klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail te laten weten dat hij geen verdere behandeling wil. De GGD stopt dan met het behandelen van de klacht.
3. De directeur verklaart een klacht niet ontvankelijk als:
  - de klager niet bevoegd is om een klacht in te dienen, of
  - de GGD dezelfde klacht van dezelfde klager al eerder behandelde, of
  - de klacht nog in behandeling is.Zij deelt dit dan schriftelijk of per e-mail mee aan de klager.

## **Artikel 7      Het behandelen van de klacht**

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager om te bespreken hoe de GGD de klacht gaat behandelen.
2. 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.
3. Het behandelen van een klacht door de GGD is gratis.

## **Artikel 8      Het beoordelen van de klacht**

1. De directeur beoordeelt een klacht zo snel mogelijk. Als hiervoor meer dan zes weken nodig zijn, deelt zij dit voor het verstrijken van die termijn schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan de medewerker over wie de klacht gaat. De directeur meldt daarbij ook binnen welke termijn zij haar beoordeling zal geven. Deze termijn is niet langer dan tien weken vanaf de dag van ontvangst van de klacht.
2. Als de directeur concludeert dat de GGD de klacht ook binnen de verlengde termijn niet kan beoordelen, deelt zij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan de medewerker over wie de klacht gaat. Zij geeft daarbij aan waarom de GGD de klacht niet tijdig kan beoordelen en binnen welke termijn een beoordeling volgt.

De directeur vraagt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij deze beoordeling wil afwachten. Als de klager dit niet wil en de voorkeur geeft aan het indienen van de klacht bij de geschillencommissie, kan de directeur de klachtenprocedure beëindigen.
3. De directeur stuurt haar beoordeling van de klacht schriftelijk of per e-mail naar de klager en naar de medewerker over wie de klacht gaat. Zij schrijft daarbij hoe de GGD de klacht heeft behandeld, motiveert haar beoordeling van de klacht en geeft aan welke maatregelen zij neemt naar aanleiding van de klacht en binnen welke termijn zij deze realiseert.
4. De directeur vermeldt dat de klager zijn klacht kan voorleggen aan de geschillencommissie als hij niet tevreden is over de beoordeling van de klacht door de directeur.

## **Artikel 9      Samenhang met andere instellingen**

1. Als de directeur een klacht niet behandelt omdat deze gaat over een andere instelling, draagt zij de klacht zorgvuldig over naar deze instelling, tenzij de klager daartegen bezwaar heeft.
2. Als de klacht gaat over zorg die de GGD verleent samen met de zorg die een andere instelling verleent en de klager heeft laten weten dat hij ook bij die instelling een klacht indiende, zorgt de directeur ervoor dat de GGD en deze instelling de klacht in samenhang behandelen, tenzij de klager daartegen bezwaar heeft. De klachtenfunctionaris is bij deze gecombineerde klachtafhandeling betrokken.

## **Artikel 10    Geschillen**

1. Als de klager niet tevreden is over de behandeling van zijn klacht en zich daarbij niet neerlegt, is er een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie Publieke Gezondheid of aan de Ombudscommissie van de gemeente 's-Hertogenbosch, dit naar eigen inzicht van de klager.

## **Artikel 11    Archiveren**

1. De GGD houdt zich bij het verwerken en archiveren van alle stukken over een klacht aan de (wettelijke) regels rond privacy. Zie ook [www.ggdhvb.nl/privacy](http://www.ggdhvb.nl/privacy).
2. De directeur bewaart alle stukken over een klacht in een dossier, maximaal twee jaar. Zij kan deze termijn verlengen als er belangrijke redenen zijn om de informatie langer te bewaren.
3. De GGD bewaart documenten over een klacht niet in het dossier van de klant.

## **Artikel 12    Geheimhouding**

Ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten is verplicht tot geheimhouding van wat haar daardoor bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kent of kan vermoeden, behalve als bekendmaking uit haar taak voortvloeit of als wettelijke regels verplichten tot bekendmaking.

## **Hoofdstuk 4   Slot**

### **Artikel 13**

1. In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur.
2. De directeur brengt deze regeling onder de aandacht van klanten door hen de regeling te sturen als zij daarom vragen en door de regeling op de website van de GGD te zetten.
3. Deze regeling heet: *Klachtenregeling GGD Hart voor Brabant*.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017.
5. De GGD heeft deze regeling vastgesteld in overeenstemming met een representatief te achten organisatie van cliënten: Zorgbelang Brabant.
6. De directeur evalueert deze regeling voor 1 januari 2019 en daarna zo vaak als zij dit wenselijk vindt.

Vastgesteld op 16 december 2016,



C.J.M.A. van Esch,  
directeur publieke gezondheid

## Klachtenregeling GGD Hart voor Brabant - toelichting

### Algemeen

Klanten dienen niet snel een klacht in. Als een klant deze stap zet, is het daarom belangrijk dat de GGD daar goed mee omgaat. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door goed om te gaan met klachten kan de GGD het vertrouwen van de klant behouden of terugwinnen. En hij kan ook van klachten leren: ze kunnen aanleiding zijn tot het nemen van maatregelen.

In deze klachtenregeling staat hoe de GGD omgaat met klachten. Volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg moet de GGD een dergelijke regeling opstellen en de wet stelt eisen aan die regeling. In het Uitvoeringsbesluit Wkkqz staan enkele aanvullende eisen.

De GGD hanteert deze klachtenregeling (behalve artikel 10, lid 1 en 2) ook voor klanten die gebruik maken van andere diensten dan zorg. Op deze klachten is de Algemene wet bestuursrecht van toepassing.

Hieronder staat een toelichting op enkele artikelen.

### Artikel 1 Begrippen

De volgende begrippen lichten we nader toe.

- klant: deze definitie is gebaseerd op artikel 1 van de wet;
- klacht: deze definitie is een uitwerking van artikel 14 van de wet. Uit dat artikel volgt dat een klacht kan gaan over "*een gedraging jegens een klant*". Daarbij hoort ook het "*nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen*". Een klacht kan ook gaan over bijvoorbeeld een uitzendkracht of over een vrijwilliger.  
Niet iedere uiting van ontevredenheid is een klacht. Het is pas een klacht als de klant deze uiting als klacht indient bij de GGD.
- klachtenfunctionaris: de wet bepaalt dat de GGD "*een daartoe geschikt te achten persoon*" aanwijst die de taak heeft om klagers op hun verzoek te adviseren over de indiening van een klacht en bij te staan bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen. De GGD gebruikt voor deze functionaris de term klachtenfunctionaris.

### Artikel 5 De klachtenfunctionaris

#### Algemeen

Tot de bevoegdheden van de klachtenfunctionaris behoren:

1. het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de klant en met inachtneming van de wettelijke regels;
2. het vragen om toelichting van en/of een gesprek met personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken;
3. het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde medewerkers en/of leidinggevenden over de afhandeling van een klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

De klachtenfunctionaris krijgt verder toegang tot ruimtes waar klanten zich bevinden, met respect voor de privacy van (andere) klanten en medewerkers.

Lid 2

De wet bepaalt dat een geschikt persoon (de klachtenfunctionaris) zich richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing. Hij moet altijd streven naar *"een duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid"*. De functionaris richt zich op een oplossing die voor de klager en voor de aangeklaagde bevredigend is. Dit sluit aan bij artikel 16, tweede lid van de wet.

Lid 6

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris *"niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft"* en *"de vrijheid heeft zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de GGD"*.

### **Artikel 6      Het indienen van een klacht**

Deze regeling gaat ervan uit dat de directeur klachten beoordeelt, maar dat kan ook door een andere GGD-medewerker gebeuren: de directeur kan de uitvoering aan anderen opdragen. Artikel 14, lid 2 van de wet bepaalt verder dat iemand die de zorgaanbieder heeft geweigerd als vertegenwoordiger van een klant daarover een klacht kan indienen.

Lid 3

In uitzonderlijke gevallen is een klacht niet ontvankelijk.

Als een klacht gaat over een gebeurtenis van lang geleden, is dat geen reden om de klacht niet ontvankelijk te verklaren. De mogelijkheden om de klacht goed te onderzoeken en te beoordelen nemen natuurlijk wel af naarmate de gebeurtenis waarover de klacht gaat langer geleden is.

### **Artikel 8      Het beoordelen van de klacht**

Lid 1

De wet stelt een aantal voorwaarden aan de wijze waarop de GGD klachten moet behandelen. Dit moet *"effectief en laagdrempelig"* gebeuren. De GGD moet een klacht zorgvuldig onderzoeken en de behandeling van een klacht moet zich richten op het bereiken van een voor de klager en de GGD bevredigende oplossing.

Als de klager daarvoor voelt, verdient het aanbeveling om de klacht informeel op te lossen. Daar kan de klachtenfunctionaris een rol bij spelen.

De directeur bepaalt wat er nodig is om de klacht te kunnen beoordelen. Zij kan bijvoorbeeld besluiten dat er onderzoek nodig is naar wat er precies gebeurd is. Ze kan ook degene over wie de klacht gaat gelegenheid geven om schriftelijk op de klacht te reageren en daarna een gesprek organiseren met de klager en degene over wie de klacht gaat.

Lid 4

Als de directeur de klager verwijst naar de geschillencommissie als hij niet tevreden is over de beoordeling van de klacht, verstrekt de directeur hiervoor de benodigde gegevens.

## **Artikel 10      Geschillen**

Als de klachtenprocedure niet leidt tot een oplossing waar de klager tevreden over is, kan hij een klacht over zorg voorleggen aan de geschillencommissie Publieke Gezondheid. De geschillencommissie geeft een bindend advies. Het reglement staat op de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

De geschillencommissie is een door de minister erkende geschilleninstantie die werkt volgens de regels in de Uitvoeringsregeling Wkkgz. De GGD houdt zich op de hoogte van de werkwijze en kwaliteit van de geschillencommissie.

Een klager kan een klacht ook voorleggen aan de Ombudscommissie van de gemeente 's-Hertogenbosch.

## **Artikel 11      Archiveren**

Artikel 39 van het Vrijstellingbesluit Wbp bepaalt dat de GGD de verwerking van gegevens van personen die een klacht hebben ingediend niet hoeft aan te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens, mits aan een aantal voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden is, dat hij de persoonsgegevens binnen twee jaar na afhandeling van de klacht verwijdert.