



BESLUIT KLACHTENREGELING GGD HAAGLANDEN 2018

Het algemeen bestuur van de GR GGD en VT Haaglanden,

gelet op artikel 13 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, artikel 4.2.1 Jeugdwet en artikel 4.2.7 van de Wet maatschappelijke ondersteuning,

besluit vast te stellen de klachtenregeling GGD Haaglanden 2018.

I. KLACHTENREGELING GGD HAAGLANDEN 2018

Hoofdstuk I Algemeen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

algemeen bestuur	: het algemeen bestuur van de GR GGD en VT Haaglanden;
beklaagde:	de GGD of bij de GGD werkzame persoon waarover wordt geklaagd;
bemiddeling:	: begeleiding van klager en de beklagde bij het vinden van een oplossing van de klacht;
cliënt	: een natuurlijk persoon aan wie de GGD maatschappelijke zorg of gezondheidszorg verleent of heeft verleend;
directeur	: directeur Publieke Gezondheid GGD Haaglanden;
gedraging	: enig handelen of nalaten dat gevolgen heeft voor een cliënt;
geschilleninstantie	: geschilleninstantie als bedoeld in hoofdstuk 3, paragraaf 2 van de Wkkgz;
GGD	: GGD Haaglanden, zoals bedoeld in de GR GGD en VT Haaglanden;
GR	: Gemeenschappelijke Regeling Gemeentelijke Gezondheidsdienst en Veilig Thuis Haaglanden;
klacht	: (schriftelijke) uiting van ongenoegen over een gedraging van de GGD jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening;
klachtencommissie	: commissie zoals bedoeld in hoofdstuk IV van deze regeling;
klachtenfunctionaris	: ambtenaar die klager en beklagde ondersteunt met informatie, advies en bemiddeling en die onderzoek doet naar de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen;
klager:	een cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt als bedoeld in artikel 14 van de Wkkgz;
lid	: degene die als zodanig in de klachtencommissie is benoemd en diens plaatsvervanger;
mediation	: vorm van bemiddeling waarbij aan klager en beklagde onder begeleiding van een mediator de mogelijkheid wordt geboden om tot een gezamenlijke oplossing van de klacht te komen;
mediator	: bij het Nederlands Mediation Instituut geregistreerde mediator;
secretaris	: ambtelijk secretaris van de klachtencommissie;
voorzitter	: degene die als zodanig in de klachtencommissie is benoemd en diens plaatsvervanger;
VKIG:	: vereniging van klachtenfunctionarissen in de gezondheidszorg;
Wkkgz	: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

Hoofdstuk II Indiening van een klacht

Artikel 2 De klachtenfunctionaris

Ten behoeve van de opvang en behandeling van klachten is bij de GGD een klachtenfunctionaris werkzaam. De klachtenfunctionaris is volgens de wet onafhankelijk, heeft een geheimhoudingsplicht en werkt volgens de richtlijnen van de beroepsgroep VKIG.

De klachtenfunctionaris wordt door de directeur aangewezen.

Artikel 3 Indiening van een klacht.

1. Over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.
2. Van een vertegenwoordiger van de cliënt kan een schriftelijke machtiging worden verlangd.
3. Een klacht wordt op schrift gesteld en bevat naam en adres van de klager. Desgevraagd verleent de klachtenfunctionaris ondersteuning bij het opstellen van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris verzendt binnen twee werkdagen een schriftelijke bevestiging van de

- ontvangst van de klacht met een beschrijving van de procedure van behandeling. De klachtenfunctionaris neemt binnen een week na het versturen van de ontvangstbevestiging contact op met de klager om de inhoud van de klacht te bespreken. In dringende gevallen wordt onmiddellijk contact opgenomen.
5. Klager en degene over wie is geklaagd kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.

Hoofdstuk III Opvang en behandeling van klachten door de klachtenfunctionaris

Artikel 4 Bevoegdheden klachtenfunctionaris

Ten behoeve van de behandeling van klachten is de klachtenfunctionaris bevoegd om informatie in te winnen, stukken in te zien en personen te raadplegen, een en ander met inachtneming van wettelijke en andere voorschriften betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de bij de klacht betrokken personen.

Artikel 5 Taken klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft tot taak:

- a) na binnenkomst van de klacht te onderzoeken of de klacht gaat over gedragingen van de GGD jegens de klager;
- b) het geven van informatie en advies aan klager en beklagde;
- c) het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen;
- d) na afronding van bemiddeling een afdoeningsbericht aan klager te sturen waarin het resultaat van de bemiddeling wordt bevestigd;
- e) het inschakelen van een mediator indien klager en beklagde dit wensen;
- f) de klacht ter behandeling voor te leggen aan de klachtencommissie indien klager dit wenst;
- g) de directeur gevraagd en ongevraagd te adviseren over naar aanleiding van klachten te nemen maatregelen.

Artikel 6 Archivering, klachtenrapportages en vervolg daarop

1. Van iedere klacht legt de klachtenfunctionaris een dossier aan dat alle op de klacht betrekking hebbende stukken bevat. De dossiers worden in een speciaal archief bewaard. De klachtenfunctionaris draagt er in overeenstemming met de directeur zorg voor dat behoudens de klachtenfunctionaris en personen die bij de ondersteuning van de klachtenfunctionaris zijn ingezet, niemand toegang heeft tot dat archief.
2. Een dossier wordt vijf jaar na verzending van de bevestiging als bedoeld in artikel 5, lid 1 onder d, uit het archief verwijderd en vernietigd, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om het dossier langer te bewaren.
3. De klachtenfunctionaris stelt per kwartaal op basis van geregistreerde klachten een geanonimiseerde klachtenrapportage op voor de directie. De klachtenfunctionaris voorziet deze kwartaalrapportages zo nodig van aanbevelingen.
4. De leidinggevenden bespreken deze kwartaalrapportages binnen hun eigen eenheid. Zij rapporteren aan de directie over hun conclusies, voorgenomen en gerealiseerde maatregelen. De klachtenfunctionaris ontvangt hiervan een afschrift.
5. De klachtenfunctionaris stelt jaarlijks aan de directie een schriftelijk geanonimiseerd klachtenjaarverslag beschikbaar over het voorafgaande kalenderjaar. Dit verslag bevat een analyse van de klachten en voorstellen voor kwaliteitsverbetering.

Hoofdstuk IV Behandeling van klachten door de klachtencommissie

Artikel 7 Taak klachtencommissie

Indien klager een oordeel wenst over de klacht wordt de klacht ter behandeling voorgelegd aan de klachtencommissie.

Artikel 8 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit de volgende leden:
 - a) een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de GGD Haaglanden of de gemeente Den Haag;

- b) een lid afkomstig uit organisaties van patiënten, die niet werkzaam is voor of bij de GGD Haaglanden of de gemeente Den Haag;
 - c) een arts die niet werkzaam is voor of bij de GGD Haaglanden of de gemeente Den Haag;
 - d) een verpleegkundige die niet werkzaam is voor of bij de GGD Haaglanden of de gemeente Den Haag.
2. Bij klachten met betrekking tot ambulancezorg of de meldkamer ambulancezorg maakt een materiedeskundig lid, dat niet werkzaam is bij één van de organisaties die behoren tot de Regionale Ambulancevoorziening Haaglanden, deel uit van de klachtencommissie.
 3. Bij klachten met betrekking tot de sector Centrum voor Jeugd en gezin van de dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn van de gemeente Den Haag, dat bestaat uit personen die behoren tot één van de organisaties die samenwerken in het kader van aan de gemeente Den Haag opgedragen taken op basis van de Jeugdwet, maakt een materiedeskundig lid, dat niet werkzaam is bij één van de betrokken organisaties, deel uit van de klachtencommissie.
 4. Bij klachten met betrekking tot Veilig Thuis Haaglanden maakt een materiedeskundig lid dat niet werkzaam is voor of bij Veilig Thuis Haaglanden of de gemeente Den Haag, deel uit van de klachtencommissie.
 4. Voor de voorzitter, de overige leden en de materiedeskundigen worden plaatsvervangers benoemd.
 5. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een secretaris die werkzaam is bij de GGD en die geen lid is van de klachtencommissie.

Artikel 9 Aanvang en einde benoeming

1. De leden worden door het algemeen bestuur voor drie jaar benoemd. Zij zijn na hun aftreden eenmaal terstond herbenoembaar.
2. De secretaris wordt door de directeur aangewezen.
3. De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op.
4. Een lid kan het lidmaatschap van de klachtencommissie op elk gewenst moment door opzegging doen eindigen. Hij doet daarvan onverwijld mededeling aan het algemeen bestuur.
5. Om gewichtige redenen kan het lidmaatschap van de klachtencommissie door het algemeen bestuur worden beëindigd. Over het voornemen daartoe worden het betrokken lid en de commissie gehoord.

Artikel 10 Vergoedingen leden klachtencommissie

Het algemeen bestuur stelt de vergoedingen van de voorzitter en de leden van de klachtencommissie vast.

Artikel 11 Bevoegdheden klachtencommissie

Ten behoeve van de behandeling van klachten:

- a) is de commissie dan wel de secretaris bevoegd om informatie in te winnen, stukken in te zien en personen te raadplegen, een en ander met inachtneming van wettelijke en andere voorschriften betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de bij de klacht betrokken personen.
- b) is de commissie bevoegd personen binnen de GGD te horen, waarbij deze zich slechts op hun geheimhoudingsplicht kunnen beroepen indien de klager of degene ten behoeve van wie geklaagd wordt hen daaraan wenst te houden en voor zover binnen de wettelijke verplichtingen met betrekking tot het medisch beroepsgeheim noodzakelijk;
- c) is de commissie bevoegd externe deskundigen in te schakelen.

Artikel 12 Behandeling door klachtencommissie

1. De klachtencommissie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid schriftelijk dan wel mondeling hun standpunt toe te lichten.
2. De klachtencommissie kan, indien zij zulks ter beoordeling van een klacht noodzakelijk acht, ook anderen in de gelegenheid stellen van een klacht kennis te nemen en daaromtrent mondeling of schriftelijk verklaringen af te leggen. De cliënt wordt hierover geïnformeerd.
3. De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd.
4. Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgaaf van redenen hiervoor aan klager en beklagde en met instemming van de klager.
5. Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn van de klacht heeft klager, indien de klacht valt onder de werking van de Wkkgz, het recht om de klacht ter verdere

behandeling voor te leggen aan de geschilleninstantie.

Artikel 13 De hoorzitting

1. Indien de voorzitter voor de behandeling van de klacht een hoorzitting noodzakelijk acht, bepaalt hij de plaats en het tijdstip van de hoorzitting.
2. De uitnodiging voor de hoorzitting geschiedt schriftelijk en wordt door de secretaris uiterlijk twee weken van te voren gezonden aan klager en beklagde.
3. Ter voorbereiding op de hoorzitting wordt beklagde verzocht een schriftelijke reactie op de klacht in te dienen. Deze reactie wordt uiterlijk twee weken voor de hoorzitting door de secretaris ter beschikking gesteld aan klager en aan de leden van de commissie.
4. De commissie stelt klager en beklagde in de gelegenheid gelijktijdig te worden gehoord. De commissie kan besluiten partijen afzonderlijk te horen.
5. De hoorzitting is besloten en slechts voor genodigden toegankelijk.
6. Indien klager afziet van de mogelijkheid om tijdens een hoorzitting zijn klacht toe te lichten, doet de commissie uitspraak op grond van schriftelijke hoor en wederhoor.

Artikel 14 Oordeel

1. De klachtencommissie stelt de klager, degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en de directeur, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van het oordeel waartoe het onderzoek naar de klacht heeft geleid.
2. Zo zij daartoe aanleiding ziet, voorziet de klachtencommissie haar oordeel van aanbevelingen ter verhelping van de klacht of om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.
3. De directeur deelt aan klager mee of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja, welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen worden gerealiseerd.
4. In het afdoeningsbericht aan de klager wordt, indien de klacht valt onder de werking van de Wkkgz, melding gemaakt van de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de erkende, onafhankelijke geschilleninstantie.

Artikel 15 Archivering en jaarverslag

1. Van iedere door de klachtencommissie behandelde klacht legt de secretaris een dossier aan, dat alle op de klacht betrekking hebbende stukken bevat. De dossiers worden in een speciaal archief bewaard. De klachtencommissie draagt er in overeenstemming met de directeur zorg voor dat behoudens de leden en personen die bij de ambtelijke ondersteuning van de klachtencommissie zijn ingezet, niemand toegang heeft tot dat archief.
2. Een dossier wordt vijf jaar nadat het oordeel als bedoeld in artikel 14, eerste lid, is verzonden uit het archief verwijderd en vernietigd, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om het dossier langer te bewaren.
3. De klachtencommissie stelt jaarlijks aan de directeur een schriftelijk geanonimiseerd klachtenjaarverslag beschikbaar over het voorafgaande kalenderjaar. Dit verslag bevat een analyse van de klachten en voorstellen voor kwaliteitsverbetering.

Hoofdstuk V Overige bepalingen

Artikel 16 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift een geheimhoudingsplicht geldt, 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 17 Geschilleninstantie

Indien klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht en zijn klacht valt onder de werking van de Wkkgz, kan hij zich ter zake tot de geschilleninstantie wenden. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het oordeel over de klacht worden ingediend bij de geschilleninstantie.

Artikel 18 Openbaarmaking klachtenregeling

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

Artikel 19 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 20 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking in het gemeenteblad en werkt terug tot en met 1 januari 2018.

Artikel 21 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling GGD Haaglanden 2018.

Den Haag, 4 oktober 2018

Het algemeen bestuur van de GR GGD en VT Haaglanden,

de voorzitter

de secretaris