



Gelderland-Zuid

Klachtenregeling GGD Gelderland-Zuid

Het Algemeen Bestuur van GGD Gelderland-Zuid vindt het belangrijk dat de klachtenregeling voldoet aan de eisen van de:

- Algemene wet bestuursrecht (Awb);
- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);
- Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO);
- Dat GGD Gelderland-Zuid één klachtenregeling heeft voor de hele organisatie.

Besluit:

Vast te stellen de "Klachtenregeling GGD Gelderland-Zuid"

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Hieronder volgt een uitleg van de gebruikte begrippen:

- a. aangeklaagde: het gedrag, het nalaten of het besluit van de medewerker of de organisatie waarover de klacht gaat;
- b. cliënt: een persoon die zorg en/of dienstverlening vraagt, krijgt of heeft gekregen van GGD Gelderland-Zuid;
- c. dagelijks bestuur: het dagelijks bestuur van GGD Gelderland-Zuid;
- d. directeur: de directeur publieke gezondheid van GGD Gelderland-Zuid;
- e. geschillencommissie: de geschillencommissie georganiseerd via GGDGHOR-Nederland. Dit is een geschillencommissie als bedoeld in artikel 18 van de Wkkgz;
- f. klacht: uiting van ontevredenheid;
Iemand kan ontevreden zijn over de GGD of over iemand die er werkt.
Dit kan gaan over:
 - een handeling,
 - het nalaten daarvan of
 - over een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.
- g. klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel 6 van deze regeling;
- h. klachtenfunctionaris: De persoon binnen de organisatie die klachten opvangt en bemiddelt zoals bedoeld in artikel 15 Wkkgz;
- i. klager: de persoon die een klacht indient;
- j. medewerker: Iedereen die werkt bij GGD Gelderland-Zuid. Hieronder vallen ook stagiaires, vrijwilligers en uitzendkrachten;
- k. nabestaande:
 - de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot of de geregistreerde partner van de overledene;
 - andere bloed- of aanverwanten van de overledene, als deze tijdens het overlijden geheel of gedeeltelijk in zijn levensonderhoud voorzag of daar volgens een rechtelijke uitspraak verplicht voor was;
 - degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en samen een huishouding voerde;
 - bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;
- l. Nationale Ombudsman: de Nationale Ombudsman en de substituut-ombudsmannen. Zie omschrijving in artikel 9, eerste lid, van de Wet Nationale ombudsman;
- m. organisatie: GGD Gelderland-Zuid;

- n. vertegenwoordiger: iemand die namens de klager klaagt;
- o. zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een klacht behandelen;
- p. zorgaanbieder: GGD Gelderland-Zuid.

Hoofdstuk 2 Mondelinge klachten

Artikel 2 Behandeling

1. Klager kan zijn klacht mondeling bespreken met:
 - a. de medewerker;
 - b. de leidinggevende van de medewerker;
 - c. de klachtenfunctionaris.
2. De medewerker die een mondelinge klacht ontvangt probeert deze zo snel mogelijk met de klager op te lossen. Lukt dit niet? Dan wijst de medewerker op de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen.
3. Medewerkers wijzen klagers als dit nodig is op informatie op de website van GGD Gelderland-Zuid. Hier is een klachtenformulier en informatie over de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris te vinden.
4. Medewerkers bespreken klachten in hun team. Met als doel om het voortbestaan of opnieuw ontstaan van ontevredenheid en klachten te voorkomen.

Hoofdstuk 3 Indienen klachten

Artikel 3 Indiening

1. Een klacht kan worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Dit kan via een klachtenformulier op de website of via een e-mail, brief of mondeling.
2. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie.
3. Iedereen kan een klacht indienen volgens artikel 9.1 Awb.
4. In een schriftelijke klacht staat:
 - de naam en het adres van klager;
 - een omschrijving waarom de klager ontevreden is;
 - over wie de klager ontevreden is;
 - als het mogelijk is ook de datum, tijd en plaats wanneer de klacht ontstaan is.
5. Voldoet een klacht niet aan de eisen van artikel 3.3? Dan kan de klager de klacht aanvullen. De klachtenfunctionaris biedt aan om hierbij te helpen.
6. Voldoet de klager niet aan het verzoek om de klacht aan te vullen? Dan hoeft zijn klacht niet in behandeling te worden genomen.

Artikel 4 Bemiddeling

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager. De klachtenfunctionaris informeert de klager over de klachtprocedure en mogelijkheden. En probeert de klacht via bemiddeling op te lossen.
2. Tijdens de bemiddeling schort de behandeltermijn voor de klacht op.
3. Na afronding van de bemiddeling stuurt de klachtenfunctionaris de klager een mail. In de mail staat dat de bemiddeling is afgesloten. En als dat mogelijk is ook met welk resultaat. Is de klager niet tevreden met dit resultaat? Dan wijst de klachtenfunctionaris de klager op mogelijkheden om zijn klacht te laten behandelen. Bijvoorbeeld door de onafhankelijke klachtencommissie van GGD Gelderland-Zuid.

Artikel 5 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft tenminste de volgende taken:
 - a. Cliënten en medewerkers informeren over de klachtenregeling;
 - b. Cliënten die ontevreden zijn adviseren. Willen zij een klacht indienen? Dan helpt de klachtenfunctionaris hen daarbij.
 - c. De klager helpen door bemiddeling bij het oplossen van de klacht.

2. De klachtenfunctionaris probeert de klacht op te lossen en de relatie tussen klager en beklagde te herstellen.
3. De klachtenfunctionaris werkt volgens de wet, de geldende beroepsnormen en een taakomschrijving. De organisatie bemoeit zich niet met de manier waarop de klachtenfunctionaris het werk in een concreet geval uitvoert.
4. Is er een klacht over het functioneren van de klachtenfunctionaris? Dan verwijst de klachtenfunctionaris naar de andere klachtenfunctionaris.

Heeft de klachtenfunctionaris problemen bij het uitvoeren van het werk? En lukt het niet om deze problemen binnen de GGD op te lossen? Dan kan de klachtenfunctionaris rechtstreeks contact opnemen met het dagelijks bestuur. Het dagelijks bestuur onderzoekt en neemt als dit nodig is maatregelen. Dit om te zorgen dat de klachtenfunctionaris het werk zoals afgesproken in deze regeling kan uitvoeren. En geen nadelen ondervindt door de uitvoering van het werk als klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 4 De klachtencommissie

Artikel 6 Klachtencommissie

1. Het dagelijks bestuur stelt een klachtencommissie in en zorgt voor de instandhouding van deze commissie.
2. Het dagelijks bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie werkt volgens deze regeling en andere toepasselijke wettelijke bepalingen.
3. Het dagelijks bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die nodig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden.
4. De klachtencommissie heeft tot taak klachten te onderzoeken en daarover advies uit te brengen aan de directeur. Of aan het Dagelijks Bestuur wanneer de klacht zich (ook) tegen de directeur richt.
5. De klachtencommissie adviseert niet over aansprakelijkheid en schadevergoedingen.

Artikel 7 Samenstelling, benoeming en ontslag klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden en drie plaatsvervangende leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De directeur benoemt de leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie.
3. De directeur stelt de klachtencommissie op zo'n manier samen dat een deskundig en zorgvuldig advies over de klacht verzekerd is.
4. De directeur benoemt de leden van de klachtencommissie voor een periode van drie jaar. Ze kunnen een keer voor een periode van drie jaar worden herbenoemd.
5. De leden van de klachtencommissie stellen een rooster van aftreden op.
6. De leden werken niet voor of bij de organisatie.
7. De leden van de klachtencommissie kunnen op ieder moment stoppen met werken voor de klachtencommissie. Zij blijven als dit mogelijk is hun functie uitvoeren totdat er een opvolger is.
8. De directeur kan het lidmaatschap van een lid of plaatsvervangend lid van de klachtencommissie om belangrijke redenen stoppen.
9. De directeur kan de voorzitter van de klachtencommissie ontslaan. Bijvoorbeeld wanneer de klachtencommissie niet werkt volgens deze regeling en het eventuele reglement van de klachtencommissie. De directeur gaat eerst in gesprek met de voorzitter dat ze dit van plan is. De klachtencommissie maakt een reglement waarin de werkzaamheden staan beschreven. De directeur keurt dit reglement goed. Het reglement treedt pas in werking na goedkeuring.
De directeur kan besluiten afkeuren die strijdig zijn met:
 - de wetgeving,
 - dit reglement of,
 - een andere regeling die de organisatie heeft.

Artikel 8 Secretaris

1. De klachtencommissie heeft een secretaris.
2. De directeur wijst de secretaris en, als dat nodig is, een vervanger aan. De secretaris werkt onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Artikel 9 Bevoegdheid klachtencommissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of het voor de klachtencommissie mogelijk is om de klacht te behandelen. Is dit naar zijn oordeel niet het geval? Dan deelt de voorzitter 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 dit 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 sturen zij binnen twee weken schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd aan de klager.
4. Neemt de klachtencommissie een klacht niet in behandeling omdat deze bij een andere organisatie thuishoort? Dan draagt de klachtencommissie de klacht met mededeling aan de klager door naar de organisatie op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 10 Ontvankelijkheid klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan, volgens de Awb, een klacht niet-ontvankelijk verklaren als o.a.:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager al door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht gaat over een gedraging of gebeurtenis die langer dan één jaar voor indiening van de klacht plaatsvond.
2. Verklaart de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk? Dan ontvangt de klager hierover een schriftelijk bericht met de reden waarom de klacht niet-ontvankelijk is.
3. De klager kan bezwaar maken tegen het besluit van de voorzitter. De klager doet dit binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter. De klager laat de voorzitter dan schriftelijk weten bezwaar te maken tegen het besluit. De voorzitter beoordeelt samen met twee leden van de klachtencommissie het bezwaar van de klager. De klager ontvangt binnen twee weken hun beslissing met uitleg.

Artikel 11 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een zittingscommissie. Deze bestaat uit minimaal drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of zijn vervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie samen, en zorgt voor een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht.
3. Iemand die betrokken is bij de klacht is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die de klacht behandelt.
4. Een lid van de klachtencommissie kan weigeren om deel te nemen in een zittingscommissie. Bijvoorbeeld omdat het lid denkt dat onpartijdig oordelen lastig is bij deze klacht.
5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde voor de hoorzitting over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 12 Wraking

1. De klager en de aangeklaagde kunnen bezwaar maken tegen de samenstelling van de klachtencommissie. Dit doen zij door binnen twee weken na ontvangst van het bericht een schriftelijk bezwaar hierover met uitleg te sturen naar de voorzitter.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen de samenstelling.
3. Wordt een bezwaar gegrond verklaard? Dan trekt het betreffende commissielid zich terug. De voorzitter benoemt een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als er bezwaar is tegen de voorzitter, dan neemt een vervanger zijn plaats in.

Artikel 13 Onderzoek

1. Vindt de klachtencommissie het nodig om informatie uit het dossier van de cliënt in te zien? Dan vraagt de klachtencommissie van tevoren toestemming aan de klager.
2. Tijdens het behandelen van de klacht kan de klachtencommissie:
 - plaatsen binnen de organisatie betreden,
 - informatie inwinnen;
 - stukken en personen raadplegen.

Wel volgens wettelijke en andere binnen de organisatie geldende regels. Dit om (de persoonlijke levenssfeer van) de bij de klacht betrokken personen te beschermen. Medewerkers van de organisatie werken mee aan de werkzaamheden van de klachtencommissie. Dit voor zover het redelijk is om dit aan hen te vragen.
3. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ze vragen hiervoor van tevoren toestemming aan de directeur. De kosten daarvan zijn voor rekening van GGD Gelderland-Zuid.

Artikel 14 Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden. Tijdens de hoorzitting kunnen de klager en de aangeklaagde hun standpunten mondeling toelichten.
2. De hoorzitting is niet openbaar.
3. De klager en aangeklaagde worden in elkaars aanwezigheid gehoord. Wil de klager of de aangeklaagde dit niet en is daarvoor een uitleg? Dan kan de zittingscommissie hen apart horen.
4. Worden de klager en de aangeklaagde apart gehoord? Dan ontvangen zij na afloop een verslag van wat besproken is. Ze krijgen de gelegenheid op het verslag te reageren. De zittingscommissie geeft aan tot wanneer zij kunnen reageren.
5. De klager en de aangeklaagde kan zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.

Artikel 15 Advies - Oordeel Klachtencommissie

1. De klachtencommissie geeft een advies met uitleg. De klachtencommissie kan ook een advies geven over te nemen maatregelen. Gaat het om een klacht over Veilig Thuis? Dan geeft de klachtencommissie een oordeel over de klacht, in plaats van een advies.
2. De zittingscommissie beslist met meerderheid van stemmen over de vaststelling van het advies of het oordeel.
3. Een afschrift van het advies of oordeel ontvangen:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, als deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de directeur

Artikel 16 Oordeel – Reactie directeur

1. De directeur laat binnen 6 weken schriftelijk weten of naar aanleiding van de uitspraak maatregelen worden genomen. En zo ja welke dit zijn. Is een reactie binnen 6 weken niet

mogelijk? Dan stelt de directeur de klagers, de aangeklaagden en de klachtencommissie hiervan schriftelijk op de hoogte. En vermeldt de reden voor het uitstel en de termijn waarbinnen de reactie volgt.

2. Wijkt de schriftelijke reactie van de directeur af van het advies/oordeel van de klachtencommissie? Dan geeft de directeur hierover uitleg.
3. De directeur wijst de klager op andere mogelijkheden om de klacht te laten beoordelen. Dit zijn de geschillencommissie of de Nationale Ombudsman.

Artikel 17 Nationale Ombudsman

Is de klager niet tevreden over de reactie van de directeur? Dan kan de klager de klacht binnen een jaar na dagtekening van de reactie van de directeur naar de Nationale Ombudsman sturen.

Artikel 18 Geschillencommissie

Is de klager niet tevreden is met de reactie door de directeur en valt de klacht onder de Wet Kwaliteit, Klachten en geschillen zorg? Dan kan de klager zijn klacht binnen een jaar na dagtekening van de reactie van de directeur naar de geschillencommissie Publieke Gezondheid sturen.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 19 Melding Inspectie

Is er een klacht waarbij een calamiteit of geweld in de zorg- en dienstverlenende relatie speelt? Dan melden de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie en de (team)managers dit meteen aan de directeur. De directeur meldt dit binnen drie werkdagen aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd. Dit is verplicht. De directeur informeert alle betrokkenen over de melding.

Artikel 20 Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij vertrouwelijke informatie krijgt, houdt deze informatie geheim. Dit geldt ook voor informatie waarvan je het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs moet vermoeden. De geheimhouding geldt niet als je de informatie moet bekendmaken op grond van de wet of je taak bij het uitvoeren van de klachtenregeling.

Artikel 21 Archivering en bewaartermijn

1. Een klacht bemiddelt via de klachtenfunctionaris wordt geregistreerd en 10 jaar bewaard (vanaf het moment van afhandeling).
2. Een klacht behandeld via de klachtencommissie wordt door de GGD 10 jaar bewaard (vanaf het moment van afhandeling).
3. De klachtencommissie bewaart alle stukken rondom een klacht maximaal 2 jaar.
4. De directeur kan de bewaartermijn verlengen. Dit als daar een bijzondere reden voor is en het bewaren van de documenten noodzakelijk is.
5. Documenten over een klacht worden niet in het dossier van een cliënt bewaard.

Artikel 22 Jaarverslag

De klachtencommissie maakt ieder jaar, voor 1 april, een geanonimiseerd verslag van afgelopen jaar. In dit verslag beschrijft de klachtencommissie het aantal en de soort behandelde klachten en de gegeven adviezen/oordelen.

Artikel 23 Kosten

1. Het kost een klager geen geld om zijn klacht te laten behandelen.
2. Betaalt de klager iemand om hem te helpen bij het behandelen van zijn klacht. Bijvoorbeeld een gemachtigde, getuige of deskundige. Dan zijn de kosten hiervan voor rekening van klager.
3. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ze vragen hiervoor van tevoren toestemming aan de directeur. Deze kosten en andere kosten die de klachtencommissie maakt zijn voor rekening van GGD Gelderland-Zuid.

Artikel 24 Openbaarmaking klachtenregeling

De GGD brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten. Dit door hen als ze er om vragen een exemplaar van de regeling te geven. En door (informatie over) de klachtenregeling op de website te plaatsen.

Artikel 25 Evaluatie

De directeur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding. En daarna iedere drie jaar.

Artikel 26 Onvoorziene omstandigheden

Zijn er situaties die niet beschreven staan in deze regeling? Dan beslist de voorzitter van de klachtencommissie bij situaties over de werkwijze van de klachtencommissie. Bij andere situaties beslist de directeur.

Artikel 27 Vaststellen en wijziging regeling

1. Het Algemeen Bestuur kan deze regeling vaststellen of wijzigen.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directeur voor aan de ondernemingsraad. Met de vraag om er mee in te stemmen.

Artikel 28 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling heet: Klachtenregeling GGD Gelderland-Zuid.
2. Deze regeling gaat in nadat deze is vastgesteld door het Algemeen Bestuur.
3. Op die datum vervalt de regeling Externe Klachtenregeling GGD Gelderland-Zuid d.d. 19 december 2013.
4. De regeling wordt gepubliceerd op de website van GGD Gelderland-Zuid.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Algemeen Bestuur van 5 september 2024.

Cilia Daemen
Voorzitter

Dr. ir. Moniek Pieters
Secretaris/Directeur Publieke Gezondheid

Toelichting

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Beschrijving van de begrippen

Hieronder volgt een toelichting op de begrippen genoemd bij g en i:

g. klacht:

Het begrip klacht is een uitwerking van artikel 14 Wkkgz. Kort samengevat staat daar: een klacht is een uiting van ontevreden zijn. De klager is bijvoorbeeld niet tevreden over:

- het gedrag van een medewerker;
- over de kwaliteit van de dienstverlening;
- over de manier van handelen of het niet handelen van een medewerker of de organisatie.

Het is mogelijk om te klagen over een medewerker in vaste dienst maar ook over uitzendkrachten of vrijwilligers.

i. klachtenfunctionaris:

De Wkkgz bepaalt dat de organisatie iemand de taak geeft om klagers gratis te adviseren of helpen bij:

- het indienen van een klacht
- het beschrijven van een klacht
- het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen.

De wet geeft geen speciale benaming aan deze functie.

Hoofdstuk 2 Mondelinge klachten

Artikel 2 Behandeling

In dit artikel staat hoe de organisatie omgaat met mondelinge klachten. De organisatie kan hierover nadere afspraken of regelingen maken.

Hoofdstuk 3 Schriftelijke klachten

Artikel 3 Indiening

In dit artikel staan de mogelijkheden om klachten in te dienen. Het is mogelijk om aan dit artikel extra afspraken toe te voegen. De Awb spreekt alleen over het indienen van een schriftelijke klacht. De organisatie kiest ervoor om klachten ook te ontvangen via:

- een formulier in te vullen vanaf de website;
- de telefoon;
- een e-mail.

Artikel 4 Bemiddeling

In dit artikel staat dat de klager de keuze krijgt om zijn klacht via bemiddeling op te lossen. Dit is niet wettelijk verplicht. Stemt de klager in met een bemiddeling? Dan stemt de klager ook in met uitstel van de termijn. De klager krijgt hierover informatie van de klachtenfunctionaris.

Artikel 5 De klachtenfunctionaris

Lid 2

In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz staat: 'dat de klachtenregeling er voor moet zorgen dat de

klachtenfunctionaris kan werken aan het bereiken van een zo goed mogelijke oplossing'.
In de toelichting bij het Uitvoeringsbesluit staat omschreven dat de klachtenfunctionaris werkt:

- aan een duurzame oplossing en herstel van de relatie;
- in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de organisatie.

De klachtenfunctionaris zoekt dus naar 'een oplossing' waarmee de klager en de aangeklaagde tevreden zijn. Dit sluit aan bij Wkkgz artikel 16, tweede lid.

Lid 3

Hier staat dat de organisatie zich niet bemoeit met de manier waarop de klachtenfunctionaris het werk uitvoert. De klachtenfunctionaris heeft een professionele autonomie, net zoals hulpverleners hebben.

Lid 4

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz geeft aan dat de klachtenregeling moet zorgen dat de klachtenfunctionaris:

- geen klachten bemiddelt waarbij de klachtenfunctionaris zelf betrokken is;
- de functie liever niet combineert met een functie als zorgverlener.

De organisatie mag zelf een klachtenfunctionaris en een waarnemend klachtenfunctionaris kiezen.

Lid 5

Hier staat uitleg over artikel 15, tweede lid Wkkgz.

Er staat dat de organisatie ervoor moet zorgen dat de klachtenfunctionaris:

- de functie zonder invloed van iemand anders kan uitvoeren
- nooit benadeeld wordt voor de manier waarop de functie wordt uitgevoerd.

Hoofdstuk 4 De klachtencommissie

Artikel 6 Klachtencommissie

In lid 3 staat dat het dagelijks bestuur de klachtencommissie faciliteert om haar werk uit te voeren. Het dagelijks bestuur kan hiervoor een regeling vaststellen.

Artikel 7 Samenstelling, benoeming en ontslag klachtencommissie

Dit artikel geeft informatie over de samenstelling, de benoeming en het ontslag van de klachtencommissie. Het is mogelijk om aan dit artikel extra afspraken toe te voegen.

Lid 2:

De organisatie zorgt ervoor dat de commissie deskundig is. De organisatie mag zelf weten hoe ze daarvoor zorgt.

Lid 3:

Hier staat dat de commissie onafhankelijk is. De termen 'voor of bij' geven aan dat personen die in dienst zijn of werken voor de organisatie niet kunnen deelnemen.

Artikel 8 Secretaris

Deze bepaling heeft geen wettelijke basis. De klachtencommissie kan alleen goed werken met een secretaris.

Het werk van de secretaris bestaat uit:

- het voeren van correspondentie;
- de planning van de behandeling van de klachten;
- de verslaglegging van hoorzittingen en uitspraken;
- het opstellen van het jaarverslag
- het opstellen van het rooster van aftreden

De werkzaamheden staan beschreven in een functieomschrijving en het reglement van de klachtencommissie.

Artikel 9 Bevoegdheid klachtencommissie

De klachtencommissie kan een klacht soms niet in behandeling nemen. Bijvoorbeeld omdat de beklagde bij een andere organisatie werkt.

Lid 4:

In het uitvoeringsbesluit Wkkgz staat dat een klacht die betrekking heeft op een andere zorgaanbieder op zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan die andere zorgaanbieder. Behalve wanneer de klager daarvoor geen toestemming geeft. Deze verplichting vloeit ook voort uit de Awb.

Artikel 10 Ontvankelijkheid klacht

In bijzondere gevallen is een klacht niet-ontvankelijk. Dit staat uitgelegd in de artikelen 9:4 en 9:8 Awb. Dit artikel geeft voorbeelden van de meest voorkomende redenen hiervoor. De voorzitter kan zelf besluiten om de klacht niet te behandelen. De klager kan tegen dit besluit bezwaar maken.

Artikel 11 Zittingscommissie

Dit artikel geeft korte informatie over de samenstelling en behandeling door een zittingscommissie. Het is mogelijk om aan dit artikel extra afspraken toe te voegen.

Artikel 12 Wraking

Deze informatie staat niet in een wettelijke regeling. De informatie is opgenomen om de onafhankelijkheid zoveel mogelijk te waarborgen.

Artikel 13 Onderzoek

De klachtencommissie vraagt aan klager toestemming om zijn dossier in te zien.

Artikel 14 Hoorzitting

Een hoorzitting is belangrijk voor het klachtenproces. De klachtencommissie kiest bij uitzondering voor een beoordeling van de klacht vanuit de stukken. Soms wil de klager, of de aangeklaagde, apart van elkaar gehoord worden. Dit gebeurt alleen in bijzondere gevallen. Het apart van elkaar horen maakt het onderzoek moeilijk. Ook komt hiermee een belangrijke doel van het klachtrecht, namelijk herstel van het vertrouwen tussen partijen, in het gedrang.

Artikel 15 Advies – oordeel klachtencommissie

Het beoordelen van klachten is in de Wkkgz en in de Awb een taak van het bestuursorgaan. In dit geval het dagelijks bestuur. Het dagelijks bestuur heeft deze taak neergelegd bij de directeur Publieke Gezondheid. De klachtencommissie adviseert de directeur Publieke Gezondheid. Dit advies heeft zowel betrekking op de vraag of de klacht gegrond is als op mogelijk te nemen maatregelen. De directeur Publieke Gezondheid beoordeelt uiteindelijk de klacht.

Lid 1:

Gaat het om een klacht tegen Veilig Thuis? Dan geeft de klachtencommissie een oordeel. Dit staat in artikel 4.2.7 WMO.

Artikel 16 Oordeel -reactie directeur

Lid 1:

De Wkkgz en de Awb bepalen dat het dagelijks bestuur de klacht inclusief het advies van de klachtencommissie binnen zes weken na ontvangst moet beoordelen. Deze termijn kan met

maximaal vier weken worden verlengd. Het dagelijks bestuur heeft deze taak bij de Directeur Publieke Gezondheid neergelegd.

Artikel 18 Geschillencommissie

Leidt de klachtenprocedure niet tot een oplossing voor klager? En valt de klacht onder de Wkkgz? Dan kan de klager zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie Publieke Gezondheid. Deze commissie brengt een bindend advies uit over de klacht en kan ook een schadevergoeding toekennen.

Artikel 19 Melding inspectie

Geen toelichting.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 20 Geheimhouding

Dit artikel is een weergave van artikel 23 Wkkgz.

Artikel 21 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

Er is gekozen voor de langst mogelijke bewaartermijn in overleg met archiveringsinspecteur.

Artikel 22 Jaarverslag

In artikel 4.2.10 Wmo staat uitgebreid beschreven waar het jaarverslag aan moet voldoen. Dit staat daar uitgebreider beschreven dan in artikel 9:12a Awb. Zo voldoen we aan de eisen van de Wmo.

Artikel 23 Kosten

Geen toelichting

Artikel 24 Openbaarmaking klachtenregeling

Dit artikel is een concretisering van artikel 13, vierde lid Wkkgz.

Artikel 25 Evaluatie

Deze bepaling heeft geen wettelijke basis.

Artikel 26 Onvoorziene omstandigheden

Geen toelichting

Artikel 27 Vaststellen en wijziging regeling

Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het instemmingsrecht van de ondernemingsraad (zie artikel 27, eerste lid, onderdeel j WOR).

Artikel 28 Inwerkingtreding en citeertitel

Geen toelichting