



West-Brabant

Wij maken
samen
gezond
gewoon

Klachtenregeling GGD West-Brabant

Deze klachtenregeling gaat over klachten als bedoeld in hoofdstuk 3 van de *Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg* en hoofdstuk 9 van de *Algemene wet bestuursrecht*.

De kern van deze regeling: de GGD West-Brabant zorgt voor het behoorlijk afhandelen van klachten.

Artikel 1 Begrippen

Deze klachtenregeling verstaat onder het begrip:

- wet: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- klacht: schriftelijk ingediende uiting van ontevredenheid over een gedraging, een handeling, of het nalaten daarvan en over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een klant van de GGD;
- GGD: GGD West-Brabant;
- directie: directie publieke gezondheid van de GGD;
- klachtenfunctionaris: persoon zoals bedoeld in artikel 15.1 van de wet;
- klant: degene die zorg of een dienst ontvangt van de GGD;
- klager: persoon die een klacht heeft ingediend;
- medewerker: ieder die werkt voor of onder de verantwoordelijkheid van de GGD;
- leidinggevende: de direct leidinggevende van een medewerker.

Artikel 2 Het bespreken van ontevredenheid

1. Een klant die niet tevreden is, kan eerst proberen hier samen met de medewerker uit te komen. Hij kan zijn ontevredenheid dan uiten bij die medewerker.
2. Deze medewerker probeert deze ontevredenheid zo snel mogelijk in overleg met deze klant op te lossen. Hij nodigt de klant uit om dit te bespreken en kan een andere medewerker hierbij betrekken als de klant dat wil.
3. Als een klant zijn ontevredenheid niet wil bespreken met de medewerker waarover de klacht gaat, geeft hij dit aan en voert de leidinggevende het gesprek. Deze medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de klant, de leidinggevende of de medewerker dit niet wil.
4. Leidt het gesprek tot een resultaat waarmee de klant tevreden is, dan stuurt de GGD hem een bericht hierover, met daarin zo nodig de gemaakte afspraken. Is de klant niet tevreden met het resultaat, dan wijst de GGD hem op de mogelijkheid om een schriftelijke¹ klacht in te dienen.
5. De GGD wijst een klant die nog ontevreden is op deze klachtenregeling en op de klachtenfunctionaris.

¹ In deze klachtenregeling bedoelen we met 'schriftelijk' ook steeds: per e-mail.



West-Brabant

**Wij maken
samen
gezond
gewoon**

Artikel 3 Het indienen van een klacht

1. De klager bepaalt wanneer, waar en hoe hij een klacht indient. Wil de klager een beoordeling door de directie², dan dient hij de klacht schriftelijk in. Dit kan per brief of e-mail of via het klachten-formulier op de website van de GGD.

In een klacht staan ten minste:

- de naam en het adres van de klager;
- de datum;
- een omschrijving van de gedraging of het besluit waartegen de klacht is gericht.

Als de klacht niet voldoet aan deze voorwaarden, geeft de GGD de klager de mogelijkheid om binnen twee weken deze gegevens aan te vullen.

2. Verder bevat deze klacht zo mogelijk:

- de datum, tijd en plaats van de gedraging;
- het besluit waarover de klacht gaat;
- de namen van de betrokkenen en eventuele getuigen;
- de stappen die klager al heeft gezet.

3. De klager kan zijn klacht intrekken. Als hij dit mondeling doet, bevestigt de GGD dit schriftelijk.

4. De directie neemt een klacht over (medische) zorg door de GGD in behandeling als:

- de klager bevoegd is tot het indienen van de klacht;
- de GGD de klacht nog niet eerder heeft behandeld;
- de klacht niet anoniem is; en
- de klager heeft voldaan aan de voorwaarden van lid 2 van dit artikel.

Als de directie de klacht niet in behandeling neemt, deelt hij dit mee aan de klager.

5. Als de directie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze gaat over een andere instelling, stuurt hij de klacht door naar deze instelling, tenzij de klager daartegen bezwaar heeft.

6. Als de klacht gaat over zorg die de GGD samen met een andere instelling verleent of heeft verleend en de klager liet weten dat hij ook bij die instelling een klacht indiende, zorgt de klachten-functionaris ervoor dat de GGD en deze instelling de klacht in samenhang behandelen, tenzij de klager daartegen bezwaar heeft.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

² De directie handelt hierbij conform Organisatieverordening GGD West-Brabant 2022, namens het Algemeen Bestuur.

1. De klachtenfunctionaris staat tussen de klager en de organisatie en richt zich op het bereiken van een oplossing van de klacht en op het herstel van de relatie tussen de klager en de GGD. Hij³ heeft tenminste de volgende taken:
 - het informeren van klagers en medewerkers over de klachtenregeling en het toelichten van deze regeling;
 - het op verzoek van de klager adviseren over het indienen van een klacht en de hulp bij het opstellen van die klacht;
 - het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met klagers en de resultaten van zijn werk. Hij rapporteert aan de directie over zijn werk en zijn bevindingen en kan aanbevelingen doen.
2. De klachtenfunctionaris doet zijn werk overeenkomstig de geldende wetten en normen. De GGD mengt zich niet in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werk in een concreet geval doet.
3. De directie neemt zo nodig maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werk onafhankelijk kan doen en daardoor geen nadeel ondervindt.
4. Bij een klacht over het functioneren van de klachtenfunctionaris, in deze of een andere functie, verwijst de klachtenfunctionaris door naar de directie.
5. Voor het indienen van een klacht en de diensten van de klachtenfunctionaris brengt de GGD geen kosten in rekening.

Artikel 5 Het behandelen van de klacht

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager om de klacht te bespreken en toe te lichten wat de werkwijze zal zijn.
2. Het onderzoek naar de klacht gebeurt, namens de directie, door het team waarover de klacht gaat. Het team wijst daarvoor een medewerker aan die niet bij de oorzaak van de klacht betrokken is.
3. Bij het behandelen van een klacht geldt het volgende:
 - Het doel van de behandeling is: een oplossing waarmee de klager en de GGD tevreden zijn.
 - Het onderzoek naar de klacht gebeurt niet door de medewerker over wie de klacht gaat.
 - De directie deelt de uitkomst van zijn onderzoek mee aan de klager en aan de medewerker over wie de klacht gaat. Zij krijgen de gelegenheid om hierop te reageren en de directie informeert hen over elkaars reactie.
 - De directie geeft zijn oordeel pas nadat de medewerker over wie de klacht gaat heeft kunnen reageren op de klacht.

³ Hij/zij: deze klachtenregeling gebruikt de 'hij'-vorm. Waar 'hij' staat, is ook 'zij' te lezen

- Er kunnen diverse manieren van bemiddeling worden ingezet om tot een oplossing te komen, waaronder bemiddeling door de klachtenfunctionaris of een externe mediator.
- 4. De klachtenfunctionaris en de directie mogen bij medewerkers alle inlichtingen en stukken opvragen of inzien die te maken hebben met de klacht. De klachtenfunctionaris mag praten met de medewerker over wie de klacht gaat over de klacht en de behandeling van de klager.
- 5. Iedereen die betrokken is bij het behandelen van een klacht bewaart daarover geheimhouding.

Artikel 6 Het beoordelen van de klacht

1. De directie beoordeelt een klacht zo snel mogelijk. Als hij verwacht dat daarvoor meer dan zes weken nodig zijn, meldt hij dit, voordat deze termijn voorbij is, schriftelijk aan de klager en aan de medewerker over wie de klacht gaat. Hij vermeldt wanneer hij zijn oordeel zal geven. Deze termijn is niet langer dan tien weken vanaf de dag van ontvangst van de klacht.
2. Bij een klacht over andere diensten dan (medische) zorg hoort de directie de klager. Van het horen maakt de directie een verslag.
3. De directie kan afzien van dit horen als:
 - de klacht kennelijk ongegrond is;
 - de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord; of
 - de klager niet binnen een door de directie gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van dit recht.
4. De directie stuurt zijn oordeel over de klacht schriftelijk naar de klager en de medewerker over wie de klacht gaat. Hij laat daarbij weten:
 - hoe hij de klacht heeft behandeld en wat de resultaten zijn van zijn onderzoek;
 - wat zijn oordeel is over de klacht;
 - welke maatregelen hij gaat nemen en wanneer.

De directie vermeldt hierbij dat de klager, als hij niet tevreden is over de uitkomst, de klacht kan voorleggen aan de Geschillencommissie Publieke Gezondheid of de Nationale Ombudsman. De klachtenfunctionaris kan hier, op verzoek van de klager, informatie over geven.

Artikel 7 Archief en verslag

1. De GGD houdt zich bij het verwerken van alle stukken over een klacht aan de (wettelijke) regels rond privacy. Zie ook www.ggdwb.nl/privacy.
2. De GGD bewaart alle stukken over een klacht maximaal vijf jaar, in een apart dossier. Hij mag deze termijn verlengen als er belangrijke redenen zijn om de stukken langer te bewaren.
3. De GGD bewaart de stukken over een klacht niet in het (zorg)dossier van een klant.

4. Jaarlijks verantwoordt de GGD zich over het aantal en de aard van de klachten en de besluiten die hij daarop heeft genomen.

Artikel 8 Slot

1. In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie.
2. De directie zet deze regeling op de website van de GGD.
3. Deze regeling heet: *Klachtenregeling GGD West-Brabant*.
4. De Klachtenregeling GGD West-Brabant 2017 vervalt hiermee.

Vastgesteld door het dagelijks bestuur van de GGD West-Brabant, op 13 mei 2024,
namens deze,

S. Baan

Directeur publieke gezondheid

Toelichting op de Klachtenregeling GGD West-Brabant



West-Brabant

Wij maken
samen
gezond
gewoon

Een klant dient niet snel een klacht in. Als hij deze stap zet, is het dus 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 houden of terugwinnen. Ook kunnen klachten leiden tot verbeteringen. Volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna: de wet) moet de GGD een klachtenregeling opstellen. De GGD gebruikt deze regeling ook voor klachten over andere diensten dan (medische) zorg. Daarvoor gelden de regels van de Algemene wet bestuursrecht.

Hieronder staat, waar nodig, een uitleg van een aantal artikelen.

Artikel 1 Begrippen

- Klacht: dit is een uitwerking van artikel 14 van de wet. 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*”.
- Medewerker: een klacht kan ook gaan over bijvoorbeeld (een gedraging van) een stagiaire, uitzendkracht of vrijwilliger.
- Directie: de directie staat in deze regeling omdat hij, op basis van de *Organisatieverordening GGD West-Brabant* het mandaat heeft om, namens het bestuur, klachten te behandelen. In de praktijk mandateert hij zijn medewerker(s) om een klacht te behandelen en te beoordelen, zoals beschreven in de artikelen 5 en 6.

Artikel 2 Het bespreken van ontevredenheid

Als een klant ontevreden is, is de beste manier: dit op een informele manier oplossen. Dat kan wanneer GGD-medewerker en klant met elkaar in gesprek gaan. Komen ze er samen uit, dan is het verder behandelen van de klacht niet nodig. Lukt dat niet, dan is er deze klachtenprocedure.

In dit artikel staat dus dat de GGD, vóór de behandeling van een klacht, probeert te bemiddelen.

Artikel 3 Het indienen van een klacht

In dit artikel staat onder andere wanneer de GGD een klacht over zorg niet in behandeling neemt. Met ‘zorg’ bedoelen we daarbij de bepaling in artikel 1 van de wet; voor de GGD is dit: medische zorg, zoals (ook) bedoeld in de *Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg*.

Bij klachten over andere diensten dan (medische) zorg zijn er meer bepalingen over het niet behandelen van een klacht. Die regels staan in artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

De wet bepaalt dat de zorgaanbieder (dus: de GGD) iemand aanwijst die de taak heeft om klagers op hun verzoek gratis te adviseren over het indienen van een klacht en te helpen bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen. Bij de GGD heet deze persoon: klachtenfunctionaris.

Tot de bevoegdheden van de klachtenfunctionaris behoren:

1. het inwinnen van informatie en het raadplegen van relevante stukken, binnen de wettelijke regels;
2. het vragen om toelichting van en/of een gesprek met personen die bij de klacht zijn betrokken;
3. het gevraagd en ongevraagd adviseren van medewerkers en/of leidinggevenden over het afhandelen van een klacht of over de wijze van omgang met klachten. Hierbij blijft hij binnen de wetten en regels voor privacy en geheimhouding.

Artikel 5 Het behandelen van de klacht

Dit medewerker van het team dat de klacht behandelt, doet dit namens de directie en heeft hier dus zijn bevoegdheden.

De klachtenfunctionaris laat de klager weten hoe de organisatie de klacht gaat behandelen. Hij bewaakt dat de GGD de klacht binnen 6 weken afhandelt.

Artikel 6 Het beoordelen van de klacht

De wet zegt dat de GGD klachten “*effectief en laagdrempelig*” moet behandelen: zorgvuldig onderzoek en gericht op het bereiken van een voor de klager en de GGD passende oplossing.

De directie bepaalt wat er nodig is om de klacht te kunnen beoordelen. Hij kan bijvoorbeeld besluiten dat er onderzoek nodig is. Hij kan ook degene over wie de klacht gaat de gelegenheid geven om op de klacht te reageren en een gesprek organiseren met de klager.

Om een klacht zorgvuldig te behandelen, houdt de directie rekening met de wettelijke plicht om de klager te horen (artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht). Dat is bijvoorbeeld belangrijk omdat niet iedereen zijn gedachten goed op papier kan zetten.

Als klager vindt dat de GGD de klacht naar tevredenheid heeft opgelost, sluit het dossier. Als dat niet zo is, kan de klager zich richten tot de Geschillencommissie of de Nationale Ombudsman, dat hangt onder andere af van de aard van de klacht.