



KLACHTENREGELING GGD HAAGLANDEN 2015

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Den Haag,

overwegende dat:

- de GGD Den Haag en de GGD Zuid-Holland West per 1 januari 2014 gezamenlijk de regionale GGD Haaglanden vormen;
- de GGD Haaglanden op grond van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ) dient te voorzien in een regeling voor de behandeling van klachten;
- het algemeen bestuur van de GGD Haaglanden het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Den Haag heeft gevraagd een klachtregeling vast te stellen op grond waarvan klachten over de GGD-Haaglanden kunnen worden afgehandeld.
- de gemeente Den Haag jeugdzorgtaken laat uitvoeren door de GGD-Haaglanden.
- de gemeente Den Haag m.i.v. 1 januari 2015 op grond van de Jeugdwet een regeling dient te treffen voor de behandeling van klachten over gedragingen van personen die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn in het kader van de jeugdzorg;
- de eisen die de WKCZ stelt aan de klachtenregeling van de GGD Haaglanden tegemoet komen aan de voorwaarden die in artikel 4.2.1. van de Jeugdwet worden gesteld aan de behandeling van klachten gericht tegen de gemeente Den Haag als jeugdhulpaanbieder.

Besluit:

de Klachtenregeling GGD Haaglanden 2015 als volgt vast te stellen.

Hoofdstuk I Algemeen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

GGD	: de uitvoeringsorganisatie GGD Haaglanden, zoals bedoeld in artikel 1, onder h, van de Gemeenschappelijke Regeling GGD Haaglanden
directeur	: directeur Publieke Gezondheid GGD Haaglanden;
cliënt	: natuurlijk persoon aan wie de GGD maatschappelijke zorg, gezondheidszorg of jeugdhulp verleent of heeft verleend;
gedraging	: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt;
klacht:	: (schriftelijke) uiting van ongenoegen over een gedraging van de GGD jegens een cliënt;

handelen van de GGD:	professioneel handelen, informatievoorziening, bejegening door een medewerker of het functioneren van de GGD als organisatie;
klager:	natuurlijk persoon die een klacht indient over de wijze waarop de GGD zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een cliënt heeft gedragen;
beklaagde:	de GGD of bij de GGD werkzame persoon;
klachtencommissie	: commissie ter behandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk II van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector en artikel 4.2.1 van de Jeugdwet;
voorzitter	: degene die als zodanig in de klachtencommissie is benoemd en diens plaatsvervanger;
lid	: degene die als zodanig in de klachtencommissie is benoemd en diens plaatsvervanger;
secretaris	: ambtelijk secretaris van de klachtencommissie;
behandeling	: behandeling van de klacht door de klachtencommissie;
klachtenfunctionaris	: ambtenaar die klager en beklagde ondersteunt met informatie, advies en bemiddeling;
bemiddeling	: begeleiding van klager en beklagde door de klachtenfunctionaris bij het vinden van een oplossing van de klacht;
mediator:	: bij het Nederlands Mediation Instituut (NMI) geregistreerde mediator, die niet werkzaam is bij de GGD;
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.

Hoofdstuk II Indiening van een klacht

Artikel 2 De klachtenfunctionaris

Ten behoeve van de opvang en bemiddeling van klachten is een klachtenfunctionaris werkzaam. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en heeft een geheimhoudingsplicht. De klachtenfunctionaris wordt door de directeur aangewezen.

Artikel 3 Indiening van een klacht.

1. Eenieder kan een klacht indienen over de wijze waarop de GGD zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een cliënt heeft gedragen.
2. Een klacht wordt op schrift gesteld en bevat naam en adres van de klager. Desgevraagd verleent de klachtenfunctionaris hierbij ondersteuning.
3. De klachtenfunctionaris verzendt binnen twee werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van zijn klacht met een beschrijving van de procedures van behandeling, bemiddeling en mediation. De klachtenfunctionaris neemt binnen een week contact op met de klager om de inhoud en beoogde uitkomst van de klacht te bespreken, evenals het doel van de procedure en om daarnaast te onderzoeken of de klacht voor behandeling in aanmerking komt en zo ja, of bemiddeling mogelijk is. In dringende gevallen wordt onmiddellijk contact opgenomen.

Hoofdstuk III. Opvang en bemiddeling van klachten door de klachtenfunctionaris

Artikel 4 Bevoegdheden klachtenfunctionaris

Ten behoeve van de bemiddeling 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. Bij aanvang van de bemiddeling wordt hiervoor aan de klager toestemming gevraagd.

Artikel 5 Competentie klachtenfunctionaris en bemiddeling

1. De klachtenfunctionaris heeft tot taak:
 - a) na binnenkomst van een klacht te onderzoeken of de klacht voor behandeling in aanmerking komt.
 - b) het geven van informatie en advies aan klager en beklaagde;
 - c) met toestemming van klager door middel van bemiddeling proberen tegemoet te komen aan het ongenoegen van klager;
 - d) het inschakelen van een mediator indien klager dit wenst en de klachtenfunctionaris deze vorm van bemiddeling, gelet op de aard van de klacht, geschikt acht.
2. Behandeling van de klacht door de klachtencommissie blijft achterwege indien blijkt dat door bemiddeling of mediation en de eventueel daarin gemaakte afspraken, naar tevredenheid van klager aan diens klacht is tegemoet gekomen. De afronding van de klacht - en het daarmee achterwege laten van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie - wordt door de klachtenfunctionaris schriftelijk aan klager bevestigd. Zij wordt onherroepelijk wanneer klager binnen 14 dagen na ontvangst van die bevestiging geen blijf geeft van een andere opvatting.

Artikel 6 Overige taken klachtenfunctionaris

Naast de taken genoemd in de artikelen 3 en 5 heeft de klachtenfunctionaris tot taak:

- a) de directeur gevraagd en ongevraagd te adviseren over naar aanleiding van klachten te nemen maatregelen;
- b) het registreren van de bemiddelde klachten op een zodanige wijze dat structurele tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening van de GGD zichtbaar kunnen worden gemaakt en tevens een jaarverslag kan worden opgesteld.

Artikel 7 Archivering en Jaarverslag

1. Van iedere bemiddelde 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 twee jaar na verzending van de bevestiging als bedoeld in lid 2 van artikel 5, uit het archief verwijderd en vernietigd, tenzij klager na ontvangst van de bevestiging de klacht alsnog wil voorleggen aan de klachtencommissie.
3. Jaarlijks voor 1 juni brengt de directeur aan burgemeester en wethouders van de gemeente Den Haag schriftelijk verslag uit van de werkzaamheden van de GGD op het gebied van klachten in het daaraan voorafgaande kalenderjaar. De gegevens in dit verslag zijn niet rechtstreeks tot personen herleidbaar. Het verslag is openbaar.

Hoofdstuk IV Behandeling van klachten door de klachtencommissie

Artikel 8 Instelling klachtencommissie

Ten behoeve van de behandeling van klachten is een klachtencommissie werkzaam.

Artikel 9 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit vijf leden en is als volgt samengesteld:
 - 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, dat 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 het jeugdteam, dat bestaat uit personen die behoren tot één van de organisaties die samenwerken in het kader van aan de gemeente 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. 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 10 Aanvang en einde benoeming

1. De leden worden door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Den Haag 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 college van burgemeester en wethouders van de gemeente Den Haag.
5. Om gewichtige redenen kan het lidmaatschap van de klachtencommissie door het college van burgemeester en wethouders van Den Haag worden beëindigd. Over het voornemen daartoe worden het betrokken lid en de commissie gehoord.

Artikel 11 Vergoedingen leden klachtencommissie

Burgemeester en wethouders van de gemeente Den Haag stellen de vergoedingen van de voorzitter en de leden van de klachtencommissie vast.

Artikel 12 Aanvang onderzoek

De secretaris draagt er zorg voor dat eventuele onduidelijkheden of lacunes in de klacht worden opgehelderd c.q. aangevuld.

Artikel 13 Taak klachtencommissie

De klachtencommissie heeft tot taak :

- a) indien van bemiddeling wordt afgezien dan wel een poging daartoe niet het gewenste resultaat heeft, de klacht te behandelen;
- b) de directeur gevraagd en ongevraagd te adviseren over naar aanleiding van klachten te nemen maatregelen;
- c) het registreren van klachten op een zodanige wijze dat structurele tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening van de GGD zichtbaar kunnen worden gemaakt en tevens een jaarverslag kan worden opgesteld.

Artikel 14 Bevoegdheden klachtencommissie

Ten behoeve van de behandeling van klachten is:

- a) 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. Bij de aanvang van de behandeling wordt hiervoor aan de klager toestemming gevraagd;
- b) 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;
- c) de commissie bevoegd externe deskundigen in te schakelen.

Artikel 15 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.
3. De klachtencommissie stelt binnen 16 weken na ontvangst van de klacht de klager, degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en de directeur, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht en eventuele aanbevelingen. Een afschrift van dit oordeel wordt gezonden aan de klachtenfunctionaris van de dienst OCW.
4. 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.

5. De klachtencommissie kan het uitbrengen van een oordeel over de klacht voor 4 weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

In het afdoeningsbericht aan de klager wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om de klacht en het oordeel daarover van de klachtencommissie voor te leggen aan de gemeentelijke ombudsman van de gemeente Den Haag.

Artikel 16 De hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en 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 schriftelijk hoor en wederhoor.

Artikel 17 Reactie directeur

1. Binnen een maand na ontvangst van het oordeel als bedoeld in artikel 15 derde lid, deelt de directeur de klager en de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
2. Indien het niet mogelijk is aan de in het eerste lid genoemde termijn te voldoen, doet de directeur daarvan met redenen omkleed mededeling aan klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen de directeur zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 18 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 twee jaar nadat het oordeel als bedoeld in artikel 15, derde lid, is verzonden uit het archief verwijderd en vernietigd.
3. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 juni aan burgemeester en wethouders van de gemeente Den Haag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden in het daaraan voorafgaande kalenderjaar. De gegevens in dit verslag zijn niet rechtstreeks tot personen herleidbaar. Het verslag is openbaar.

Artikel 20 Slotbepaling

1. Deze regeling wordt aangehaald als: “Klachtenregeling GGD Haaglanden 2015”.
2. Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2015.
3. De Klachtenregeling GGD Den Haag 2013 wordt ingetrokken.

Den Haag, 20 januari 2015

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,

mw. A.W.M. Bertram

J.J. van Aartsen