

# Algemene klachtenregeling GGD Drenthe

14 februari 2024

## Artikel 1 Doel en status

Deze Algemene klachtenregeling beschrijft op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) de werkwijze van GGD Drenthe (de GGD) voor de behandeling van klachten over gedragingen van de GGD als zorgaanbieder.

Dit betreft de afdelingen:

- Infectieziektebestrijding (IZB+);
- Jeugdgezondheidszorg (JGZ);
- Medisch Arrestantenzorg (Forensisch);
- Reizigersadvies en -vaccinatie;
- Seksuele Gezondheid;
- Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (bemoeizorg) (OGGZ).

Voor klachten over Veilig Thuis Drenthe (VTD) kunt u de [klachtenregeling Veilig Thuis Drenthe](#) raadplegen.

Klachten over ander handelen van de GGD, waaronder van de afdelingen Medische Milieukunde en Technische Hygiënezorg, vallen onder de klachtenregeling **van hoofdstuk 9** van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb).

Alle klachten kunnen worden ingediend bij de klachtenfunctionaris via het [Klachtenformulier - GGD Drenthe](#). De klachtenfunctionaris is doorgaans op werkdagen bereikbaar via [klachten@ggddrenthe.nl](mailto:klachten@ggddrenthe.nl) of het algemene nummer van **de GGD: 0592 – 30 63 00**.

## Artikel 2 Begrippen

In deze klachtenregeling gebruiken we de volgende begrippen (met een hoofdletter):

<i>GGD</i>	GGD Drenthe, voor zover die in het kader van deze regeling zorg biedt als zorgaanbieder, zoals omschreven in de Wkkgz;
<i>Klacht</i>	een uiting van onvrede over een gedraging van de GGD in het kader van de zorgverlening (behandeling, bejegening en/of organisatie van de zorg) aan een cliënt met eventueel een verzoek om schadevergoeding;
<i>Klachtencommissie</i>	de externe klachtencommissie van de GGD;
<i>Klager</i>	de persoon die de Klacht indient, te weten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- hij of zij die zorg wil of had van de GGD;</li> <li>- de wettelijke vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde of nabestaande van deze persoon, en;</li> <li>- de persoon die door de GGD in het kader van de zorg niet als vertegenwoordiger van de cliënt is beschouwd.</li> </ul>
<i>Partijen</i>	Klager en (de betrokken medewerkers van) de GGD.

## Artikel 3 Indiening Klacht

- 3.1 Een Klacht kan worden ingediend bij de klachtenfunctionaris via het [Klachtenformulier - GGD Drenthe](#).
- 3.2 Klager kan de Klacht rechtstreeks bij de klachtenfunctionaris indienen. Een Klacht kan mondeling, telefonisch en (vervolgens) schriftelijk - per mail, brief of het klachtenformulier - worden ingediend. Klager krijgt binnen zeven werkdagen een ontvangstbevestiging.
- 3.3 Bij het indienen van de Klacht bij de betrokken medewerker of diens leidinggevende vindt binnen een redelijke termijn, bij voorkeur binnen 14 dagen, een gesprek plaats, waarbij klager wordt gewezen op de mogelijkheid de Klacht via het klachtenformulier in te dienen.

## Artikel 4 Ontvankelijkheid

- 4.1 Na ontvangst van de Klacht beoordeelt de klachtenfunctionaris of Klager ontvankelijk is in de Klacht.
- 4.2 Klager is niet-ontvankelijk in de Klacht als de Klacht:
  - geen betrekking heeft op gedragingen van de GGD als zorgaanbieder zoals omschreven in de Wkkgz;
  - anoniem is ingediend;
  - door een ander dan de in artikel 2 genoemde Klager is ingediend;
  - namens een cliënt is ingediend, waarbij die cliënt daar niet mee instemt (terwijl zijn instemming is vereist);
  - niet binnen drie jaar na de gedraging waar de Klacht betrekking op heeft bij de GGD is ontvangen;
  - ziet op gedragingen die al eerder via deze klachtenregeling zijn behandeld of waarover eerder een bindend advies is gegeven.
- 4.3 Als Klager in de Klacht niet-ontvankelijk is, dan wordt Klager hierover zo snel mogelijk schriftelijk geïnformeerd. Hierbij wordt uitgelegd waarom Klager in de Klacht niet-ontvankelijk is.
- 4.4 De klachtenfunctionaris kan direct of via de klachtenregistratie een niet-ontvankelijke Klacht anoniem ter kennisgeving als signaal doorgeven aan de betrokken medewerker en/of zijn of haar leidinggevende.

## Artikel 5 Klachtenfunctionaris

- 5.1 De klachtenfunctionaris biedt vanuit een onpartijdige en onafhankelijke positie Klager desgewenst advies en ondersteuning aan bij het indienen van een Klacht of de behandeling van de Klacht.
- 5.2 De inzet van een klachtenfunctionaris heeft als doel te bemiddelen bij de Klacht, door onder meer het bevorderen van of bijdragen aan het vinden van een effectieve oplossing en relatieherstel.
- 5.3 De GGD waarborgt dat de door hem aangestelde klachtenfunctionaris:
  - niet is betrokken bij de aangelegenheid waar de Klacht over gaat;
  - zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een voor Partijen zo bevredigend mogelijke oplossing voor de Klacht;
  - de vrijheid heeft zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de GGD;

- zich rechtstreeks kan wenden tot het Dagelijks Bestuur als hij van mening is dat hij belemmerd wordt in - of benadeeld wordt vanwege - de vervulling van zijn werkzaamheden. Het Dagelijks Bestuur zal in dit geval onderzoek doen en zo nodig passende maatregelen nemen;
- voldoet aan de competenties en functie-eisen zoals omschreven in het beroepsprofiel opgesteld door de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg (VKIG).

## **Artikel 6 Taken klachtenfunctionaris**

- 6.1 De klachtenfunctionaris zorgt voor een in overleg met Partijen en bij de Klacht passende inzet en afhandeling van de Klacht.
- 6.2 De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:
- bieden van een laagdrempelige opvang van klachten;
  - geven van informatie over deze klachtenregeling en eventuele andere klachtmogelijkheden;
  - adviseren en bijstaan van Klager bij het indienen en het formuleren van de Klacht, het verhelderen van de klachtdoelen en het verkennen en bepalen van een daarbij passende afhandeling van de Klacht;
  - met instemming van Klager delen van de Klacht met de betrokken medewerker en zijn of haar leidinggevende. Daarbij vraagt de klachtenfunctionaris de medewerker en leidinggevende om hun visie en hun medewerking voor de afhandeling van de Klacht;
  - begeleiden en adviseren van Partijen bij de verdere afhandeling van de Klacht en het duidelijk afsluiten van het klachttraject;
  - op de hoogte houden van Partijen van de voortgang van de afhandeling van de Klacht;
  - gevraagd en ongevraagd signaleren van knelpunten;
  - leveren van een bijdrage aan het kwaliteitsbeleid van de GGD en het jaarlijks anoniem rapporteren aan de GGD over de binnengekomen Klachten en de afhandeling daarvan.
- 6.3 De klachtenfunctionaris bewaakt de voortgang van de klachtafhandeling, begeleidt eventueel een bemiddelingsgesprek tussen Partijen en stuurt over en weer ontvangen correspondentie en informatie over de procedure door.
- 6.4 Zo nodig verwijst de klachtenfunctionaris Klager naar andere, (meer) passende mogelijkheden om de Klacht aan de orde te stellen.
- 6.5 Gaat de door Klager ingediende Klacht (ook) over het handelen van een andere organisatie? Dan wordt Klager verwezen naar de juiste klachtenregeling of wordt met toestemming van Klager de Klacht zorgvuldig overgedragen aan de betreffende organisatie. Als het kan en Klager dat wil, dan kan er een gecombineerde klachtafhandeling plaats vinden.

## **Artikel 7 Reactie op de Klacht**

- 7.1 Na het indienen van de Klacht neemt de klachtenfunctionaris zo snel mogelijk contact op met Klager voor overleg over het vervolg. Daarna geeft de klachtenfunctionaris de betrokken medewerker en/of de leidinggevende de kans om op de Klacht te reageren. Als beide Partijen dat willen, dan kan er een bemiddelingsgesprek plaats vinden.

- 7.2 Als Klager in de Klacht (ook) een verzoek om schadevergoeding doet, dan kan de behandeling daarvan worden overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van de GGD. De GGD neemt het daaropvolgende standpunt van de aansprakelijkheidsverzekeraar over.

## **Artikel 8 Afsluiting met een oordeel van de GGD**

- 8.1 Klager krijgt binnen zes weken na het indienen van de Klacht bij de GGD een schriftelijke reactie (een oordeel) over de uitkomst van de Klacht. Leidt de Klacht tot veranderingen? Dan geeft de GGD dit aan bij Klager, samen met de termijn waarbinnen de GGD acties onderneemt.
- 8.2 De schriftelijke reactie kan ook inhouden:
- de vaststelling dat Partijen er samen uitgekomen zijn;
  - dat Partijen een voorlopige uitkomst hebben bereikt, bijvoorbeeld dat meer tijd nodig is;
  - de vaststelling dat Partijen er niet uitgekomen zijn.
- 8.3 Als Klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenbemiddeling, dan heeft Klager het recht de Klacht voor een definitief oordeel voor te leggen aan de directeur van de GGD. Klager heeft ook het recht om de Klacht voor advies voor te leggen aan de Klachtencommissie, waarop het definitieve oordeel van de directeur van de GGD volgt.
- 8.5 De directeur geeft uiterlijk binnen vier weken na het hiervoor genoemde verzoek of na het advies van Klachtencommissie een definitief oordeel over de Klacht.
- 8.5 De in artikel 8.1 genoemde termijn van zes weken kan verlengd worden met minimaal vier weken als de zorgvuldige afhandeling van de Klacht dat vereist. Klager ontvangt van deze verlengde termijn schriftelijk bericht.

## **Artikel 9 De Klachten- of geschillencommissie**

- 9.1 Het Huishoudelijk reglement van de Klachtencommissie van de GGD maakt onderdeel uit van deze klachtenregeling.
- 9.2 De mogelijkheid om een Klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie laat onverlet de mogelijkheid om na de schriftelijke reactie van de GGD over de uitkomst van de Klacht, in 8.1, een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Publieke Gezondheid, voor zover de Wkkgz dat toelaat. Aan deze procedure van de Geschillencommissie zijn kosten verbonden. Het Reglement Geschillencommissie is in te zien via de volgende link: [PBG reglement.doc \(degeschillencommissiezorg.nl\)](#).

## **Artikel 10 Registratie, verslaglegging, archivering en bewaring**

- 10.1 De klachtenfunctionaris houdt een klachtdossier bij. Het klachtdossier wordt gescheiden van de cliëntdossiers bewaard.
- 10.2 De dossievoering, registratie en het bewaren van het klachtdossier en de klachtenregistratie gebeurt zodanig dat daarbij de privacy van Partijen is gewaarborgd.
- 10.3 Een klachtdossier wordt vijf jaar na het afsluiten van de Klacht vernietigd. Dit is anders als er een bijzondere reden is voor een andere termijn:
- één jaar, als de Klacht is ingetrokken;

- zeven jaar, als er sprake is van schade en/of een aansprakelijkstelling met financiële consequenties;
- tien jaar, als er sprake is van een Klacht bij de Nationale Ombudsman;
- als dit noodzakelijk is voor het bewaren van een zaak.

## **Artikel 11      Geheimhouding**

Alle personen die uit hoofde van hun functie of anderszins betrokken zijn bij de afhandeling van de Klacht zijn gehouden hetgeen hem of haar als zodanig ter kennis is gekomen, niet verder bekend te maken dan voor de uitvoering van hun werkzaamheden is vereist. Dit kan anders zijn als een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht.

## **Artikel 12      Slotbepaling**

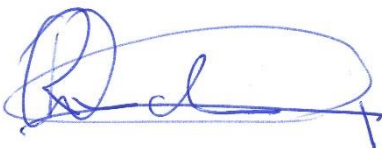
- 12.1 Het behandelen van een Klacht is kosteloos. Als er kosten zijn voor bijvoorbeeld getuigen, deskundigen of gemachtigden moet klager deze zelf betalen.
- 12.2 Bij strijdigheid van de inhoud van deze regeling met de Wkkgz, gaan de bepalingen in de Wkkgz voor.
- 12.3 Als er vragen zijn, er onduidelijkheid is over wat er in deze regeling staat of deze regeling niet voorziet in een bepaalde situatie, dan beslist de voorzitter van het Dagelijks Bestuur.

## **Artikel 13      Inwerkingtreding en citeertitel**

- 13.1 Deze regeling kan worden aangehaald als 'Algemene Klachtenregeling GGD Drenthe'
- 13.2 Deze regeling treedt in werking op 1 maart 2024, staat op de website van de GGD en wordt op verzoek toegestuurd.
- 13.3 Deze regeling kan door het Dagelijks Bestuur worden gewijzigd.

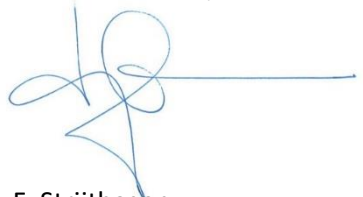
Aldus vastgesteld in de vergadering van het Dagelijks Bestuur van 14 februari 2024.

de voorzitter,



R. Wanders

de secretaris a.i.,



F. Strijthagen