

# **Klachtenregeling**

**GGD Zuid Limburg  
Klachtenregeling  
Ingangsdatum d.d. 19 december 2016**

Het Dagelijks Bestuur van de GGD Zuid Limburg overwegende:

- Dat de klachtenregeling dient te voldoen aan de eisen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb);
- de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO);
- Dat GGDZL één integrale klachtenregeling voor haar organisatie nastreeft.

## **Besluit**

Vast te stellen de:

## **KLACHTENREGELING**

### **Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen**

#### **Artikel 1. Begripsomschrijvingen**

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde: de medewerker dan wel het bestuursorgaan op wiens gedraging, nalaten of besluit de klacht betrekking heeft;
- b. cliënt: natuurlijk persoon die o.a. zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- c. dagelijks bestuur: het dagelijks bestuur van GGDZL;
- d. directeur: de directeur publieke gezondheid van GGDZL;
- e. geschillencommissie: de geschillencommissie GGDZL, zijnde een geschillencommissie als bedoeld in artikel 18 van de Wkkgz;
- f. hij/zij: in deze klachtenregeling wordt de "hij" vorm gebruikt. Waar "hij" staat kan ook "zij" worden gelezen;
- g. klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de organisatie of door een persoon die voor de organisatie werkzaam is;
- h. klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel GGDZLGGDZL van deze regeling;
- i. klachtopvangfunctionaris: degene die binnen de organisatie belast is met de opvang van klachten zoals bedoeld in artikel 15.1 Wkkgz;
- j. klager: degene die een klacht indient;
- k. medewerker: eenieder die krachtens een ambtelijke aanstelling, arbeidsovereenkomst of op basis van detachering werkzaam is bij de organisatie, hieronder mede gerekend stagiaires, vrijwilligers en uitzendkrachten;
- l. nabestaande:
  - de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot of de geregistreerde partner van de overledene;
  - andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van de het overlijden geheel of ten dele in zijn levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechtelijke uitspraak verplicht was;

- degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
  - bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;
- m. Nationale Ombudsman: de Nationale Ombudsman en de substituut-ombudsmannen als bedoeld in artikel 9, eerste lid, van de Wet Nationale Ombudsman;
- n. organisatie: de GGD ZL;
- o. vertegenwoordiger: de persoon of personen die de organisatie op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast klager moet betrekken;
- p. zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- q. zorgaanbieder: de GGD ZL.

## **Hoofdstuk 2 Mondelinge klachten**

### **Artikel 2. Behandeling**

1. Klager kan zijn klacht mondeling bespreken met:
  - a. de medewerker;
  - b. diens leidinggevende;
  - c. de klachtopvangfunctionaris.
2. De ontvanger van een mondelinge klacht probeert de klacht zo spoedig mogelijk in overleg met en tot tevredenheid van de klager op te lossen. Indien de klager ontevreden is met het resultaat, wijst de ontvanger hem op de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen.
3. Medewerkers maken klagers zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtopvangfunctionaris.
4. Medewerkers bespreken klachten van klagers in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel het voortbestaan of opnieuw ontstaan van onvrede en klachten te voorkomen.

## **Hoofdstuk 3 Schriftelijke klachten**

### **Artikel 3. Indiening**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij het Dagelijks Bestuur, de klachtencommissie of de klachtopvangfunctionaris.
2. Een klacht kan door een ieder worden ingediend conform artikel 9.1 Awb.
3. Een schriftelijke klacht bevat ten minste de naam en het adres van klager, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, het besluit waartegen de klacht gericht is of het nalaten van een handeling. Verder bevat deze zo mogelijk de datum, tijd en plaats van de gedraging, het besluit, het nalaten, de omstandigheden, de namen van de betrokkenen en eventuele getuigen, alsmede het doel van de klacht en de stappen die klager reeds heeft ondernomen.
4. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om zijn klacht aan te vullen indien deze niet of in niet voldoende mate voldoet aan:

- a. het bepaalde in lid 3 van dit artikel, of
  - b. Het bepaalde in artikel 9:4 van de Awb
5. Indien de klager niet aan het verzoek om aanvulling voldoet, behoeft zijn klacht niet in behandeling te worden genomen, dit met inachtneming van artikel 5, eerste lid sub b.

#### **Artikel 4. Bemiddeling**

1. De leidinggevende van aangeklaagde of de klachtopvangfunctionaris benadert de klager binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht om de klacht via bemiddeling tot een oplossing te brengen.
2. Gedurende de bemiddeling wordt de behandeltermijn voor de klacht opgeschort.
3. Na afronding van de bemiddeling stuurt de leidinggevende de klager een afdoeningsbericht waarin het resultaat van de bemiddeling wordt bevestigd. Indien de klager dit wenst, geleidt de leidinggevende via de klachtopvangfunctionaris de klacht ter behandeling door naar de klachtencommissie.

#### **Artikel 5. De klachtopvangfunctionaris**

1. De klachtopvangfunctionaris heeft tenminste de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. hij helpt degenen die een klacht hebben met het oplossen daarvan.
2. De klachtopvangfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De klachtopvangfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De organisatie onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtopvangfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
4. Bij een klacht over het functioneren van de klachtopvangfunctionaris, hetzij in de functie van klachtopvangfunctionaris, hetzij in een andere functie, verwijst de klachtopvangfunctionaris naar de waarnemend klachtopvangfunctionaris.
5. De klachtopvangfunctionaris kan zich rechtstreek tot het dagelijks bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt in de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of wegens de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. Het dagelijks bestuur onderzoekt en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtopvangfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

### **Hoofdstuk 4 De Klachtencommissie**

#### **Artikel 6. Klachtencommissie**

1. Het dagelijks bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. Het dagelijks bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en andere toepasselijke wettelijke bepalingen.

3. Het dagelijks bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
4. De klachtencommissie heeft tot taak klachten te onderzoeken en daarover advies uit te brengen aan het dagelijks bestuur.
5. De klachtencommissie adviseert niet over aansprakelijkheid en de toekenning van schadevergoedingen.

#### **Artikel 7. Samenstelling, benoeming en ontslag klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, waaronder de voorzitter.
2. Het dagelijks bestuur benoemt de leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie.
3. Het dagelijks bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam voor of bij de organisatie.
5. De leden van de klachtencommissie kunnen op ieder moment het lidmaatschap van de commissie neerleggen. Zij blijven indien mogelijk hun functie vervullen totdat in hun opvolging is voorzien.
6. Het dagelijks bestuur kan om gewichtige redenen het lidmaatschap van een benoemd lid of plaatsvervangend lid van de klachtencommissie beëindigen.
7. Het dagelijks bestuur kan de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het eventuele reglement van de klachtencommissie. Het dagelijks bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat het dagelijks bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
8. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat het dagelijks bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. Het dagelijks bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regelgeving of enig andere regeling die de organisatie in stand houdt.

#### **Artikel 8. Ambtelijk secretaris**

1. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.
2. De directeur wijst de ambtelijk secretaris en een plaatsvervanger aan.
3. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

#### **Artikel 9. Bevoegdheid klachtencommissie**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij 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 dat 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 delen zij binnen twee weken schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd aan de klager mede.
4. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de organisatie op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

#### **Artikel 10. Ontvankelijkheid klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan, overeenkomstig de Awb, een klacht niet-ontvankelijk verklaren als o.a.:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
  - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd mee aan de klager;
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk of per e-mail bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel 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 delen zij binnen twee weken schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd aan klager mede.

#### **Artikel 11. Zittingscommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter van de klachtencommissie per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

#### **Artikel 12. Wraking**

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan binnen twee weken na ontvangst van het bericht over de samenstelling van de zittingscommissie, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

#### **Artikel 13. Onderzoek**

1. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan verzoekt de klachtencommissie om toestemming van de klager bij de ontvangstbevestiging.
2. Ten behoeve van de behandeling van de klacht kan de klachtencommissie plaatsen binnen de organisatie betreden, informatie inwinnen, stukken raadplegen en personen raadplegen, een en ander met inachtneming van wettelijke en andere binnen de

organisatie geldende regels betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de bij de klacht betrokken personen.

3. Medewerkers van de organisatie zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevraagd kan worden.
4. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van het dagelijks bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de organisatie.

#### **Artikel 14. Hoorzitting**

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. De behandeling van de klacht en het horen van partijen vindt in beslotenheid plaats.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn op het verslag te reageren.
5. De klager en de aangeklaagde kan zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.

#### **Artikel 15. Advies**

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. Als het gaat om een klacht gericht tegen het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling dan vormt de klachtencommissie een oordeel in plaats van een advies. De artikelen 4.2.7 en 4.2.8 Wmo zijn hierop van toepassing.
3. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van het advies c.q. oordeel.
4. Een afschrift van het advies c.q. oordeel wordt gezonden aan
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;
  - d. het dagelijks bestuur.

#### **Artikel 16. Oordeel**

1. Het dagelijks bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien het dagelijks bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig is, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aangeklaagde. Het dagelijks bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.
2. Indien het dagelijks bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt het dagelijks bestuur dit schriftelijke of per e-mail mee aan de klager en de aangeklaagde. Het dagelijks bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke

termijn alsnog een oordeel zal volgen. Het dagelijks bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie of de Nationale Ombudsman. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie of de Nationale Ombudsman, is het dagelijks bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. Het dagelijks bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Indien het oordeel van het dagelijks bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.
5. Het dagelijks bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie of de Nationale Ombudsman voor te leggen. De keuze is afhankelijk van de wettelijke basis waarop de doorlopen klachtenprocedure gebaseerd is. Het dagelijks bestuur maakt deze keuze.

#### **Artikel 17. Nationale Ombudsman**

Indien klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht door het dagelijks bestuur en zijn klacht valt onder de werking van de Algemene wet bestuursrecht, kan hij zich ter zake tot de Nationale Ombudsman wenden. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het oordeel van het dagelijks bestuur worden ingediend bij de Nationale Ombudsman.

#### **Artikel 18. Geschillencommissie**

Indien klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht door het dagelijks bestuur en zijn klacht valt onder de werking van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, kan hij zich ter zake tot de geschillencommissie wenden. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het oordeel van het dagelijks bestuur worden ingediend bij de geschillencommissie.

### **Hoofdstuk 5 Overige bepalingen**

#### **Artikel 19. Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden 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 20. Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een apart dossier. Het dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Het dagelijks bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van een cliënt bewaard.



### **Artikel 21. Jaarverslag**

De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het dagelijks bestuur. Daarin beschrijft de klachtencommissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.

### **Artikel 22. Kosten**

1. Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
2. De kosten voor het oproepen van een gemachtigde, een getuige of een deskundige door klager als mede de overige kosten die door klager worden gemaakt, zijn voor rekening van klager.
3. De kosten voor het oproepen van een getuige of een deskundige door de klachtencommissie alsmede de overige kosten die door de klachtencommissie worden gemaakt zijn voor rekening van het dagelijks bestuur.

### **Artikel 23. Openbaarmaking klachtenregeling**

Het dagelijks bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website te plaatsen.

### **Artikel 24. Evaluatie**

Het dagelijks bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het dagelijks bestuur dit wenselijk acht.

### **Artikel 25. 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 het dagelijks bestuur.

### **Artikel 26. Vaststellen en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het dagelijks bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het dagelijks bestuur ter instemming voor aan de ondernemingsraad.


### **Artikel 27. Inwerkingtreding en citeertitel**

1. Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling GGD ZL.
2. Deze regeling treedt in werking na vaststelling door het dagelijks bestuur.
3. Op die datum wordt de regeling GGD ZL ingetrokken.

Aldus besloten in het Dagelijks Bestuur van de GGD Zuid Limburg  
d.d. 19 december 2016.


Het Dagelijks Bestuur voornoemd:

Secretaris



Klachtenregeling

Voorzitter



## TOELICHTING

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1. Begripsomschrijvingen

De begrippen genoemd bij g en i worden hieronder toegelicht

- g. klacht: De definitie van het begrip klacht is een uitwerking van artikel 14 Wkkgz. Uit dat artikel volgt dat een klacht betrekking kan hebben op 'een gedraging van een cliënt'. De toelichting geeft aan dat onder een gedraging ook 'nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen moet worden geacht. Als het gaat om een besluit conform de Awb dan staat de weg naar het indienen van een klacht niet open. Voor de vraag of iemand 'voor een zorgverlener werkzaam is' is de juridische relatie tussen de organisatie en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan derhalve betrekking hebben op werknemers van de organisatie, maar ook bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers;
- i. klachtopvangfunctionaris: De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder 'een daartoe geschikt te achten persoon' aanwijst die de taak heeft om klagers op hun verzoek gratis te adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en bij te staan bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen. De wet koppelt geen specifieke benaming aan deze functie.

### Hoofdstuk 2 Mondelinge klachten

#### Artikel 2. Behandeling

Dit artikel geeft een beknopte weergave van de indiening van een mondeling klacht weer, In aanvulling hierop kunnen nadere afspraken worden gemaakt of regelingen getroffen.

### Hoofdstuk 3 Schriftelijke klachten

#### Artikel 3. Indiening

Dit artikel geeft een beknopte weergave van de indiening van een schriftelijke klacht weer, In aanvulling hierop kunnen nadere afspraken worden gemaakt of regelingen getroffen. De Awb spreekt slechts over het indienen van een schriftelijke klacht, daar valt een e-mail niet onder, vandaar de expliciete toevoeging.

#### Artikel 4. Bemiddeling

Dit artikel geeft een aan dat er, voorafgaande aan de formele behandeling van een klacht een korte informele bemiddelingspoging wordt gedaan. Dit is niet gebaseerd op een wettelijke bepaling. De wettelijke termijn wordt opgeschort gedurende deze bemiddelingspoging. Als klager instemt met deze bemiddelingspoging, stemt hij ook in met

de opschorting van de termijn. Dit dient in een gesprek met klager of de ontvangstbevestiging duidelijk aangegeven te worden.

#### **Artikel 5. De klachtvangfunctionaris**

- Lid 2: Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtvangfunctionaris 'zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing'. De toelichting bij het Uitvoeringsbesluit geeft aan dat de klachtvangfunctionaris in alle gevallen moet streven naar 'een duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder'. De functionaris 'is in die zin gericht op een oplossing doe zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is'. Dit sluit aan bij artikel 16, tweede lid Wkkgz dat bepaalt dat de behandeling van een klacht gericht is op het bereiken van een voor de klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing.
- Lid 3: Deze bepaling houdt in dat de organisatie zich niet mengt in de manier waarop een klachtvangfunctionaris in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht. De klachtvangfunctionaris heeft derhalve een professionele autonomie, zoals ook hulpverleners bezitten.
- Lid 4: Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtvangfunctionaris 'niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft'. Uit de toelichting blijkt dat hierbij gedacht is aan de situatie waarin de klachtvangfunctionaris zijn functie combineert met een functie als zorgverlener. De organisatie is vrij in het bepalen wie de waarnemend klachtvangfunctionaris is.
- Lid 5: Deze bepaling geeft uitwerking aan artikel 15, tweede lid Wkkgz. Dat bepaalt dat de zorgaanbieder moet waarborgen dat de klachtvangfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en niet benadeeld wordt wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.

### **Hoofdstuk 4 De klachtencommissie**

#### **Artikel 6. Klachtencommissie**

Het dagelijks bestuur kan ter uitvoering van het bepaalde in het derde lid en nadere regeling vaststellen. Het dagelijks bestuur kan ook een regeling treffen met betrekking tot vacatiegelden en de vergoeding van onkosten van de klachtencommissie.

#### **Artikel 7. Samenstelling, benoeming en ontslag klachtencommissie**

Dit artikel geeft een beknopte weergave van de samenstelling, de benoeming en het ontslag van de klachtencommissie. In aanvulling hierop kunnen nadere afspraken worden gemaakt of regelingen getroffen.

- Lid 2: De organisatie dient ervoor te zorgen dat de commissie deskundig is. De wijze waarop wordt vrijgelaten.
- Lid 3: Met dit lid wordt de onafhankelijkheid van de commissie gewaarborgd. Met de terminologie 'voor of bij' wordt tot uitdrukking gebracht dat niet alleen personen die in dienst zijn van de organisatie zijn uitgesloten, maar ook personen die anderszins werkzaamheden voor de organisatie verrichten.

Lid 5 en 6: Het dagelijks bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie alleen op verzoek van de klachtencommissie. De klachtencommissie kan een daartoe strekkend verzoek indienen als een lid van de klachtencommissie zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken. Ook de voorzitter van de klachtencommissie kan om die reden ontslagen worden. Deze bepaling voorziet tevens in een mogelijkheid om de voorzitter te ontslaan, als de klachtencommissie niet werkt volgens deze regeling en haar reglement.

#### **Artikel 8. Ambtelijk secretaris**

Deze bepaling heeft geen wettelijke basis. Voor het functioneren van de klachtencommissie is het echter van groot belang dat deze ter zijde wordt gestaan door een ambtelijk secretaris. Diens werkzaamheden bestaan in de regel uit het voeren van correspondentie, de planning van de behandeling van de klachten, het concipiëren van verslagen en hoorzittingen en uitspraken. Dit kan verder worden uitgewerkt in een functieomschrijving en een reglement van de klachtencommissie.

#### **Artikel 9. Bevoegdheid klachtencommissie**

In uitzonderlijke gevallen is de klachtencommissie niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen. Dit is bijvoorbeeld het geval als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de organisatie werkzaam is of als de klacht betrekking heeft op een andere organisatie.

Lid 4: Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat een klacht die betrekking heeft op een andere zorgaanbieder op zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan die andere zorgaanbieder, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft. Deze verplichting vloeit ook voort uit de Awb.

#### **Artikel 10. Ontvankelijkheid klacht**

In uitzonderlijke gevallen is een klacht niet-ontvankelijk. Dit vloeit voort uit artikelen 9:4 en 9:8 Awb. Voor de verduidelijking zijn de meest voorkomende redenen opgenomen. De bevoegdheid om daarover een besluit te nemen wordt gedelegeerd aan de voorzitter van de klachtencommissie en geeft de klager de mogelijkheid bezwaar te maken tegen diens oordeel.

#### **Artikel 11. Zittingscommissie**

Dit artikel geeft een beknopte weergave van de samenstelling en behandeling door een zittingscommissie. In aanvulling hierop kunnen nadere afspraken worden gemaakt of regelingen getroffen.

#### **Artikel 12. Wraking**

Deze bepaling is niet op een wettelijke regeling gebaseerd maar wel wenselijk om de onafhankelijkheid zoveel als mogelijk te kunnen waarborgen.

#### **Artikel 13. Onderzoek**

De klachtencommissie verzoekt klager om toestemming om inzage in zijn dossier.

#### **Artikel 14. Hoorzitting**

Voor een goed verloop van de klachtenprocedure is een hoorzitting van groot belang. Alleen in uitzonderingsgevallen zal de klachtencommissie kunnen volstaan met beoordeling van de klacht op basis van de stukken. Het komt voor dat de klager of de aangeklaagde vraagt om

afzonderlijk gehoord te worden, dus buiten aanwezigheid van de ander. Het afzonderlijk horen van partijen bemoeilijkt het onderzoek van de klacht. Ook komt een belangrijke doelstelling van het klachtrecht, herstel van het vertrouwen tussen partijen, in het gedrang als partijen afzonderlijk gehoord worden. Deze regeling gaat er daarom vanuit dat partijen alleen in uitzonderlijke gevallen afzonderlijk gehoord worden. ook voor de hoorzitting geldt dat de klager en de aangeklaagde zich kunnen laten bijstaan. De klachtencommissie kan desgewenst het dagelijks bestuur uitnodigen om bij de hoorzitting aanwezig te zijn om een toelichting te geven op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 15. Advies**

Het beoordelen van klachten is in de Wkkgz en in de Awb een taak van het bestuursorgaan, in deze het dagelijks bestuur. Het dagelijks bestuur kan deze taak delegeren. In deze regeling is niet gekozen voor delegatie. In deze constructie beoordeelt de klachtencommissie dus geen klachten, maar adviseert het bestuursorgaan over de beoordeling daarvan. Dit advies heeft zowel betrekking op de vraag of de klacht gegrond is als op eventueel naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.

Het dagelijks bestuur beoordeelt uiteindelijk de klacht.

Lid 2: Als het gaat om een klacht gericht tegen het advies- en meldpunt huiselijk en kindermishandeling dan is er geen sprake van een advies van de klachtencommissie. In de Wmo is aan de klachtencommissie de bevoegdheid tot het verlenen van een oordeel gegeven in artikel 4.2.7.

### **Artikel 16. Oordeel**

Lid 1: De Wkkgz en de Awb bepalen dat het dagelijks bestuur binnen zes weken na ontvangst moet beoordelen. Deze termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd.

Lid 2: Als een klacht ook binnen de maximale termijn van tien weken niet beoordeeld kan worden, kan de klager zicht tot de geschillencommissie of de Nationale Ombudsman (afhankelijk of de klacht valt onder de Awb of de Wkkgz) wenden om daar een oordeel over de klacht (dan is het een geschil geworden) te vragen. Om klager in staat te stellen een keuze te maken tussen afwachten of het geschil aangaan is bepaald dat het dagelijks bestuur de klager informeert over de reden waarom de klacht nog niet beoordeeld kan worden en de termijn waarbinnen dit alsnog zal gebeuren. Als klager ervoor kiest de klacht voor te leggen als een geschil kan het dagelijks bestuur afzien van de beoordeling van de klacht en zijn standpunt over de klacht in de procedure bij de geschillencommissie of de Nationale Ombudsman naar voren brengen.

Lid 5: Binnen de organisatie vallen niet alle werkzaamheden onder de Wkkgz maar ook een deel onder o.a. de Awb, de WMO en de Jeugdwet. Bij de invoering van de Wkkgz is vanuit de wetgever aangegeven dat in de toekomst wellicht andere wetten ook onder de Wkkgz gaan vallen. Vanuit het oogpunt van flexibiliteit is ervoor gekozen om deze regeling hier niet mee te belasten maar het dagelijks bestuur in het besluit aan te laten geven aan welke instantie het geschil moet worden voorgelegd, een verplichting die ook voortvloeit uit de Wkkgz en de Awb.

### **Artikel 17. Nationale Ombudsman**

Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van klager en de klacht valt onder de Awb, dan kan de klager zijn klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

### **Artikel 18. Geschillencommissie**

Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van klager en de klacht valt onder de Wkkgz, dan kan de klager zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie GGDZL.

## **Hoofdstuk 5 Overige bepalingen**

### **Artikel 19. Geheimhouding**

Dit artikel is een weergave van artikel 23 Wkkgz.

### **Artikel 20. Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

Deze bepaling is gebaseerd op artikel 39 Vrijstellingbesluit Wbp. Dit artikel bepaalt dat verwerking van gegevens van personen die een klacht hebben ingediend niet hoeft te worden aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens mits aan een aantal voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden is dat de persoonsgegevens binnen twee jaar na afhandeling worden verwijderd. Het dagelijks bestuur kan deze termijn verlengen, daarvoor is bijvoorbeeld aanleiding als over de zaak waarop de klacht betrekking heeft een andere juridische procedure loopt.

### **Artikel 21. Jaarverslag**

Dit artikel is een concretisering van artikel 9:12a Awb en artikel 4.2.10 Wmo. In artikel 4.2.10 Wmo is uitgebreid opgenomen waar het jaarverslag aan dient te voldoen. Aangezien dit uitgebreider is dan de Awb verdient het aanbeveling om aan de eisen van de Wmo te voldoen.

### **Artikel 22. Kosten**

Geen toelichting

### **Artikel 23. Openbaarmaking klachtenregeling**

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

### **Artikel 24. Evaluatie**

Deze bepaling heeft geen wettelijke basis.

### **Artikel 25. Onvoorziene omstandigheden**

Geen toelichting

### **Artikel 26. Vaststellen en wijziging regeling**

De ondernemingsraad en, indien van toepassing de cliëntenraad, krijgen vanuit de WOR (en de Wmcz) een rol bij de besluitvorming over de klachtenregeling. Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het instemmingsrecht van de ondernemingsraad (zie artikel 27, eerste lid, onderdeel j WOR)

### **Artikel 27. Inwerkingtreding en citeertitel**

Inwerkingtreding geschiedt pas na de wettelijk vereiste publicatie volgens de Regeling elektronische bekendmaking en beschikbaarstelling regelgeving decentrale overheden.