

Jaar 2016

---

**Onderwerp**

Intrekking en vaststelling Klachtenregeling Geneeskundige en Gezondheidsdienst.

---

**Directie GGD**

Overwegende dat:

- de klachtenregeling dient te voldoen aan de eisen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);

Brengt ter algemene kennis dat zij in haar vergadering van 20 december 2016 heeft besloten:

- I de Klachtenregeling Gemeentelijke Geneeskundige en Gezondheidsdienst 2013 in te trekken;
- II de navolgende klachtenregeling Geneeskundige en Gezondheidsdienst 2017 vast te stellen.

## Klachtenregeling Geneeskundige en Gezondheidsdienst Amsterdam 2017

### Hoofdstuk 1. ALGEMENE BEPALINGEN

#### Artikel 1 Bevoegdheid, verantwoordelijkheid en toepassingsbereik

De GGD Amsterdam dient op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg en de Algemene wet bestuursrecht zorg te dragen voor de behoorlijke afhandeling van klachten. De klachtenfunctionaris ziet namens de directie van de GGD Amsterdam toe op een correcte naleving van deze regeling. Deze klachtenregeling is van toepassing op de behandeling van en advisering over klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en hoofdstuk 3 van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg.

#### Artikel 2 Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- |                                                       |                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a. afdeling:                                          | organisatorische eenheid binnen de GGD;                                                                                                                                                       |
| b. algemeen directeur:                                | algemeen directeur van de GGD Amsterdam of bij zijn afwezigheid diens plaatsvervanger;                                                                                                        |
| c. Awb:                                               | Algemene wet bestuursrecht;                                                                                                                                                                   |
| d. GGD:                                               | Geneeskundige en Gezondheidsdienst Amsterdam;                                                                                                                                                 |
| e. informele klachtbehandeling/<br>klachtbemiddeling: | het met een partij of beide partijen zodanig bespreken van een klacht dat de klager de klacht als afgedaan beschouwt;                                                                         |
| f. klacht:                                            | een uiting van ongenoegen door klager over een gedraging van de GGD, of van een medewerker die handelt ten behoeve van zijn werkzaamheden voor de GGD, jegens klager of een ander;            |
| g. klachtbehandelaar:                                 | medewerker van de afdeling aan wie de afhandeling van de klacht is toegewezen door de klachtenfunctionaris;                                                                                   |
| h. klachtencommissie:                                 | klachtencommissie als bedoeld in artikel 2 van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector ( <i>Staatsblad</i> 1995, nr. 308) en afdeling 9.1.3 van de Awb;                                        |
| i. klachtenfunctionaris:                              | medewerker van de GGD die namens de algemeen directeur toeziet op en adviseert over het proces van klachtenafhandeling binnen de gehele GGD;                                                  |
| j. klager:                                            | een cliënt of een ander dan de cliënt die een klacht, zoals bedoeld in artikel 2 van deze regeling, indient;                                                                                  |
| k. medewerker:                                        | een ieder die krachtens ambtelijke aanstelling, arbeidsovereenkomst of op basis van detachering werkzaam is bij de GGD, hieronder mede gerekend stagiaires, vrijwilligers en uitzendkrachten. |

### **Artikel 3 Informatievoorziening**

De klachtencommissie en de klachtenfunctionaris zijn bevoegd bij medewerkers van de GGD alle inlichtingen op te vragen en bescheiden op te vragen of in te zien, die betrekking hebben op een ingediende klacht.

### **Artikel 4 Jaarverslag**

De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks voor 1 april een geanonimiseerd verslag uit aan de directie over het aantal en de aard van de ingediende klachten en de wijze van afhandeling in het afgelopen jaar.

### **Artikel 5 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.

## **Hoofdstuk 2 KLACHTRECHT EN INDIENING**

### **Artikel 6 Klachtrecht**

- 1 Een ieder heeft het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop de GGD zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen.
- 2 Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de GGD, wordt aangemerkt als een gedraging van de GGD.
- 3 Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.

### **Artikel 7 Ontvangst klacht**

- 1 Een klacht wordt in ontvangst genomen door:
  - a. de klachtenfunctionaris; of
  - b. de desbetreffende afdeling.
- 2 De ontvangst van een klacht wordt binnen 5 werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd.
- 3 Bij de ontvangstbevestiging worden de verschillende mogelijkheden van behandeling van klachten toegelicht.
- 4 De klachtenbehandelaar informeert de leidinggevende en degene over wie is geklaagd over de inhoud van de klacht.

### **Artikel 8 Vormvoorschriften schriftelijke klacht**

- 1 Een klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en contactgegevens van de indiener;
  - b. de dagtekening; en
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.Een klacht die namens een cliënt wordt ingediend, dient de naam van de cliënt te bevatten.
- 2 Anoniem ingediende klachten komen niet voor behandeling in aanmerking.
- 3 Als niet is voldaan aan de vereisten in lid 1, stelt de klachtenfunctionaris of klachtbehandelaar de klager in de gelegenheid binnen twee weken na ontvangst van de klacht de ontbrekende gegevens alsnog aan te vullen. Als binnen deze termijn niet is voldaan aan dit verzoek, wordt de klager schriftelijk in kennis gesteld van het niet in behandeling nemen van de klacht.

**Artikel 9 Ontvankelijkheid van de klacht**

- 1 De GGD is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
  - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
  - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest; of
  - f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
- 2 De GGD is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- 3 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

**Hoofdstuk 3 BEHANDELING VAN DE KLACHT****Afdeling 3.1 De klachtenfunctionaris****Artikel 10 Taken klachtenfunctionaris**

- 1 De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. informeren van cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. verlenen van hulp aan degenen die een klacht hebben met het oplossen van die klacht.
- 2 De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van diens 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 wie de klacht betreft.
- 3 De klachtenfunctionaris houdt een overzicht bij van de binnengekomen klachten. Hierbij wordt geregistreerd:
  - a. de ontvangstdatum;
  - b. de aard van de klacht;
  - c. de datum van doorzending aan de klachtbehandelaar of klachtencommissie;
  - d. datum van afhandeling;
  - e. de uitkomst; en
  - f. eventuele maatregelen genomen naar aanleiding van de klacht;
- 4 De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de directie wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt in de vervulling van diens werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of wegens de vervulling van diens werkzaamheden benadeeld wordt. De directie onderzoekt en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn/haar werkzaamheden

overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

### **Afdeling 3.2 Informele klachtafhandeling/klachtbemiddeling**

#### **Artikel 11 Informele klachtafhandeling/klachtbemiddeling**

- 1 De klachtenfunctionaris of klachtbehandelaar kan na ontvangst van de klacht onderzoeken of de klacht direct op te lossen is, zulks uitsluitend na instemming door de klager.
- 2 Klager wordt gewezen op de mogelijkheid om de klacht alsnog door de betrokken afdeling of de klachtencommissie te laten behandelen wanneer hij/zij niet tevreden is over de informele klachtbehandeling.
- 3 Indien van toepassing, stelt de klachtenfunctionaris of klachtbehandelaar klager en overige betrokkenen schriftelijk op de hoogte dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tenzij klager aangeeft dat dit achterwege kan blijven.

### **Afdeling 3.3 Klachtbehandeling door de betrokken afdeling van de GGD**

#### **Artikel 12 Klachtbehandeling**

- 1 Inhoudelijke behandeling van de klacht geschiedt in beginsel door de afdeling waarop de klacht betrekking heeft. Het afdelingsmanagement dan wel een door hen aangewezen medewerker die niet bij de oorzaak van de klacht betrokken is, is de klachtbehandelaar.
- 2 Indien klager geen behandeling van de klacht door de desbetreffende afdeling wenst, treedt de klachtenfunctionaris op als klachtbehandelaar.
- 3 De klachtbehandelaar stelt klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord en zendt de klager uiterlijk binnen 6 weken nadat de klacht door de GGD is ontvangen, een afdoeningbrief. Een afschrift van deze brief wordt gestuurd aan de klachtenfunctionaris. In de afdoeningsbrief, zoals genoemd in artikel 12 lid 3 van deze regeling, wordt klager geattendeerd op de mogelijkheid om alsnog een behandeling van zijn klacht door de klachtencommissie te vragen.
- 4 De behandeling van de klacht door de betrokken afdeling vindt plaats in overeenstemming met de onderhavige klachtenregeling. De klager wordt over de procedure geïnformeerd.
- 5 Indien de klager geen klachtbehandeling door de desbetreffende afdeling of de klachtenfunctionaris wenst, draagt de klachtenfunctionaris de klacht over aan de klachtencommissie.

#### **Artikel 13 Afdoeningbrief**

De afdoeningbrief bevat in ieder geval:

- a. de datum waarop de klacht is ontvangen;
- b. de aard van de klacht;
- c. de bevindingen van het onderzoek en zo mogelijk de daaruit volgende conclusies; en
- d. eventuele maatregelen die worden genomen naar aanleiding van de klacht.

### **Afdeling 3.4 Klachtbehandeling door de klachtencommissie**

#### **Artikel 14 Klachtbehandeling**

- 1 De klachtencommissie stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid mondeling, al dan niet in elkaars aanwezigheid, dit ter beoordeling van de klachtencommissie, dan wel schriftelijk hun standpunt toe te lichten. Van het horen van de klager wordt afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel

indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

- 2 De klachtencommissie kan, indien dit ter beoordeling van de klacht noodzakelijk wordt geacht, ook anderen in de gelegenheid stellen van een klacht kennis te nemen en daaromtrent mondeling of schriftelijk verklaringen af te leggen.
- 3 Van een mondelinge toelichting maakt de secretaris een verslag.
- 4 De klager kan zich laten vertegenwoordigen of zich laten bijstaan door een gemachtigde. Degene over wie is geklaagd kan zich laten bijstaan door een gemachtigde.
- 5 Beide partijen en degenen die hen bijstaan of vertegenwoordigen hebben het recht alle stukken in te zien die relevant zijn voor de behandeling van de klacht. De klachtencommissie kan bepalen dat, indien kennisneming van stukken door een partij de persoonlijke levenssfeer van een ander onevenredig kan schaden, voornoemd recht op inzage wordt beperkt.

#### **Artikel 15 Oordeel**

- 1 Binnen 10 weken nadat de GGD de klacht heeft ontvangen geeft de klachtencommissie aan de algemeen directeur een schriftelijk oordeel over de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie kan deze termijn eenmaal met 4 weken verlengen. Zij stelt de klager, degene over wie is geklaagd en de algemeen directeur hiervan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis onder vermelding van de termijn waarbinnen het oordeel zal worden gegeven. Als gedurende de behandeling van de klacht de klager tijd nodig heeft om te reageren, wordt hierdoor de termijn van de klachtencommissie opgeschort.
- 2 De klachtencommissie kan haar oordeel vergezeld doen gaan van een of meer aanbevelingen inzake het treffen van maatregelen naar aanleiding van de ingediende klacht.
- 3 Het oordeel over de klacht en de eventueel daarbij behorende aanbevelingen worden ter kennis gebracht van de klager, degene over wie is geklaagd en diens leidinggevende.

#### **Artikel 16 De directie**

- 1 De algemeen directeur stelt, meewegend een advies van de klachtenfunctionaris, binnen 4 weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie zijn standpunt vast. In het standpunt geeft de algemeen directeur tevens aan of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en, zo ja, welke. Indien hij daarbij afwijkt van het oordeel of de aanbevelingen van de klachtencommissie, geeft hij deze met redenen omkleed. Het standpunt wordt ter kennis gebracht van de klager, degene over wie is geklaagd en de klachtencommissie.
- 2 Bij afwijking van de in lid 1 vermelde termijn doet de algemeen directeur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt kenbaar maakt.

### **Hoofdstuk 4 KLACHTENCOMMISSIE**

#### **Artikel 17 Samenstelling klachtencommissie**

- 1 Er is een klachtencommissie, die bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden.
- 2 De voorzitter, de leden en de plaatsvervangend leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam voor of bij de gemeente Amsterdam.
- 3 De voorzitter, de leden en de plaatsvervangende leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van de klacht indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn. Van deze situatie is in ieder geval sprake indien de klacht

betrekking heeft op een gedraging waarbij het desbetreffende lid of plaatsvervangend lid betrokken is geweest.

#### **Artikel 18 Benoeming en ontslag klachtencommissie**

- 1 De voorzitter, de leden en hun plaatsvervangers worden door de algemeen directeur, benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn na verloop van deze periode maximaal tweemaal terstond herbenoembaar.
- 2 De klachtencommissie stelt een zodanig rooster van aftreden op dat elk jaar een bij benadering even groot aantal leden, hieronder de voorzitter gerekend, en plaatsvervangende leden aftreedt.
- 3 De voorzitter, leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie kunnen op ieder moment het lidmaatschap van de klachtencommissie neerleggen. Betrokkene doet daarvan onverwijld mededeling aan de algemeen directeur. Zij blijven na een ingediend ontslag, indien mogelijk, hun functie vervullen totdat in hun opvolging is voorzien.
- 4 De algemeen directeur kan om gewichtige redenen het lidmaatschap van een lid of plaatsvervangend lid van de klachtencommissie beëindigen. Over het voornemen tot een besluit ter zake pleegt de algemeen directeur overleg met de klachtencommissie en de klachtenfunctionaris.

#### **Artikel 19 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 20 Taken en bevoegdheden klachtencommissie**

- 1 De klachtencommissie heeft tot taak:
  - a. het geven van een oordeel over de gegrondheid van een klacht van een cliënt al dan niet vergezeld van aanbevelingen. De klachtencommissie geeft haar oordeel over de gedraging van de GGD medewerker kijkend naar algemene houding en gedrag, de organisatorische randvoorwaarden en het volgen van de standaarden en protocollen;
  - b. het adviseren van de algemeen directeur, medewerkers of dienstonderdelen van de GGD over te nemen maatregelen naar aanleiding van klachten.
- 2 De klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraken over aansprakelijkheid of over de juistheid van een medische handeling.
- 3 De klachtencommissie kan:
  - a. informatie inwinnen, stukken raadplegen en personen raadplegen, een en ander met inachtneming van wettelijke en andere binnen de GGD geldende regels betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de bij de klacht betrokken personen;
  - b. plaatsen binnen de organisatie betreden.

#### **Artikel 21 Vergaderingen van de klachtencommissie**

- 1 De vergaderingen hebben een besloten karakter.
- 2 Voor het houden van een vergadering van de klachtencommissie is vereist dat een meerderheid van het aantal leden, onder wie in ieder geval de voorzitter dan wel zijn plaatsvervanger, aanwezig is.

## **Artikel 22 Commissiereglement**

De klachtencommissie verricht haar werkzaamheden volgens een door haar op te stellen reglement.

## **Hoofdstuk 5 GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN**

### **Artikel 23 Registratie en toewijzing**

- 1 Indien een klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt afgehandeld, kan de klager zich wenden tot de Gemeentelijke Ombudsman.
- 2 In de afdoeningsbrief, zoals genoemd in artikel 12 lid 3 van deze regeling, wordt de klager hiervan in kennis gesteld.
- 3 Alle contacten van en naar de Gemeentelijke Ombudsman verlopen via de klachtenfunctionaris.
- 4 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de toewijzing van verzoeken van Gemeentelijke Ombudsman aan de desbetreffende afdeling.
- 5 De klachtenfunctionaris houdt een overzicht bij van de binnengekomen zaken en registreert de voortgang en afhandeling daarvan.

### **Artikel 24 Behandeling**

De klachtenfunctionaris stuurt een afschrift van het verzoekschrift van de Gemeentelijke Ombudsman alsmede het verzoek om binnen vier weken de brief van de Ombudsman te beantwoorden aan de klachtbehandelaar van de desbetreffende afdeling.

De klachtenfunctionaris kan de behandelaar of diens leidinggevende aanwijzingen geven over de afdoening van het verzoek van de Ombudsman. De klachtenfunctionaris beoordeelt of het verzoekschrift naar behoren is beantwoord en beslist of de aangeleverde afdoeningsbrief als zodanig kan worden verzonden.

## **Hoofdstuk 6 GESCHILLENCOMMISSIE**

### **Artikel 25 Geschillencommissie**

Indien klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht door de directie 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 de directie worden ingediend bij de geschillencommissie.

## **Hoofdstuk 7 OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 26 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 27 Kosten**

- 1 Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of degene over wie is geklaagd.
- 2 De kosten voor het inroepen 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 inroepen van een getuige of een deskundige door de klachtencommissie worden alsmede de overige kosten die door de klachtencommissie worden gemaakt, zijn voor rekening van de directie.



**Artikel 28 Openbaarmaking klachtenregeling**

De directie 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 29 Evaluatie**

De directie evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk acht.

**Artikel 30 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover de situatie de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de directie.

**Artikel 31 Vaststellen en wijzigen regeling**

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.

**Artikel 32 Inwerkingtreding en citeertitel**

1. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling Geneeskundige en Gezondheidsdienst 2017.
3. Op de datum genoemd in lid 1 wordt de regeling Klachtenregeling Geneeskundige en Gezondheidsdienst 2013 ingetrokken.

Directeur Publieke Gezondheid GGD Amsterdam