

Reglement externe klachtencommissie GGD Amsterdam

De Klachtencommissie GGD Amsterdam,

in aanmerking nemende:

- dat de directie van de GGD van Amsterdam op 20 december 2016 een nieuwe Klachtenregeling Geneeskundige en Gezondheidsdienst heeft vastgesteld (hierna: "de Klachtenregeling"), zulks ter vervanging van de Klachtenregeling Geneeskundige en Gezondheidsdienst 2013. Deze regeling is in werking getreden op 1 januari 2017;
- dat artikel 22 van de Klachtenregeling bepaalt dat de Klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens een door haar op te stellen reglement;

stelt vast, met inachtnaam van het bepaalde in de Klachtenregeling en in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015 (WMO) en de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB), het volgende,

Reglement Klachtencommissie GGD Amsterdam

Artikel 1

Begripsbepaling

In dit reglement wordt verstaan onder:

- | | | |
|---|-----------------------|---|
| a | de commissie: | de Klachtencommissie GGD Amsterdam |
| b | de voorzitter | de voorzitter van de commissie |
| c | de secretaris | de ambtelijk secretaris van de commissie |
| d | de Klachtenregeling: | Klachtenregeling Geneeskundige en Gezondheidsdienst 2017 |
| e | de GGD: | de Geneeskundige en Gezondheidsdienst Amsterdam |
| f | de algemeen directeur | de algemeen directeur van de GGD Amsterdam of bij zijn afwezigheid diens plaatsvervanger |
| g | de klager | een cliënt of een ander dan de cliënt die een klacht, zoals bedoeld in artikel 2 van de Klachtenregeling, indient |
| h | het cluster | een organisatorische eenheid binnen de GGD |
| i | klachtenbemiddeling | het met een partij of beide partijen zodanig bespreken van een klacht dat de klager de klacht als afgedaan beschouwt. |
| j | 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, zoals bepaald in artikel 2 van de Klachtenregeling |
| k | medewerker | een ieder die krachtens ambtelijke aanstelling, arbeidsovereenkomst of basis van detachering werkzaam is bij de GGD, hieronder mede gerekend stagiaires, vrijwilligers en uitzendkrachten. |

Artikel 2

Taak en samenstelling van de klachtencommissie

1. Op verzoek van de klager zal de externe klachtencommissie de klachten in behandeling nemen.
2. De commissie bestaat uit een voorzitter en tenminste twee leden. Het aantal leden wordt bepaald door de commissie. Voor elk van de leden, waaronder de voorzitter, wordt tevens een plaatsvervangend lid benoemd dat bij ontstentenis van een lid diens werkzaamheden waarneemt. Een plaatsvervangend lid voldoet aan dezelfde kwalificaties als het lid van de commissie wiens werkzaamheden hij wordt geacht waar te nemen.
3. De commissie is onafhankelijk. Als lid of plaatsvervangend lid van de commissie kunnen niet worden benoemd personen die werkzaam zijn voor de GGD, dan wel anderszins werkzaam zijn voor de Gemeente Amsterdam.

Artikel 3

Benoeming en zittingsduur

1. De leden en plaatsvervangende leden worden voor de eerste maal benoemd door de algemeen directeur. Nadat aldus een commissie is gevormd, vinden verdere benoemingen plaats door de algemeen directeur op voordracht van de commissie. Bij het opstellen van een voordracht draagt de commissie er zorg voor dat de commissie evenwichtig van samenstelling blijft.
2. Benoeming van de leden en hun plaatsvervaarders geschiedt voor een periode van vier jaar. Zij zijn maximaal twee maal aansluitend herbenoembaar. De commissie draagt zorg voor het opstellen van een rooster van aftreden overeenkomstig het bepaalde in artikel 18, lid 2 van de Klachtenregeling.

Artikel 4

Vergoeding commissieleden

1. De voorzitter en de commissieleden en hun plaatsvervaarders ontvangen een vaste vergoeding voor iedere klachtafwikkeling.
2. De hoogte van de vergoeding wordt door de algemeen directeur vastgesteld.

Artikel 5

Ambtelijk secretaris

1. De algemeen directeur wijst een ambtelijk secretaris en een plaatsvervangende ambtelijk secretaris aan, die de commissie in het uitvoeren van haar werkzaamheden bijstaat.
2. De ambtelijk secretaris geeft administratieve ondersteuning aan de commissie.

Artikel 6

Taken van de ambtelijke secretaris

1. De ambtelijk secretaris heeft onder meer tot taak:
 - Informeren van klager, medewerkers en derden over de procedure van klachtenbehandeling bij de commissie;
 - Adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen bij de commissie en hen desgevraagd helpen bij het formuleren daarvan;
 - Het bijhouden van een overzicht van de binnengekomen klachten bij de commissie;
 - Het samenstellen van de klachtendossiers;
 - Het voorbereiden van de hoorzittingen;
 - Het notuleren van de vergaderingen en hoorzittingen van de commissie;
 - Het verzorgen van de correspondentie van de commissie in overleg met de voorzitter;
 - Het voorbereiden en opstellen van het concept-jaarverslag in overleg met de commissie;
 - Archivering.
2. Daarnaast kan de ambtelijke secretaris worden verzocht om alle overige taken, die in dit Reglement vermeld staan, uit te voeren.

Artikel 7

Geheimhouding

1. De leden van de commissie, de ambtelijke secretaris en hun plaatsvervangers zijn gehouden vertrouwelijkheid te bewaren met betrekking tot hetgeen hen in die hoedanigheid bekend wordt en waarvan zij het vertrouwelijk karakter dienen te beseffen. Deze verplichting duurt voort na beëindiging van hun functioneren als (plaatsvervangend) lid of secretaris.
2. De geheimhouding geldt niet voor zover enig wettelijk voorschrift of rechterlijk bevel tot bekendmaking verplicht.
3. Indien en voor zover de commissie een derde bij de behandeling van een klacht betreft, draagt zij er zorg voor dat deze derde zich aan een soortgelijke geheimhouding onderwerpt.
4. Ieders recht op privacy zal worden gewaarborgd.

Artikel 8

Niet deelnemen aan de behandeling

1. De leden of plaatsvervangende leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding is.
2. Van de in het eerste lid bedoelde situatie is in ieder geval sprake indien de klacht rechtstreeks betrekking heeft op een gedraging van het desbetreffende lid of plaatsvervangende lid.

Artikel 9

Vergaderingen en hoorzittingen

1. De vergaderingen en hoorzittingen van de commissie hebben een besloten karakter.
2. Voor het houden van een vergadering is vereist dat ten minste drie leden, onder wie in ieder geval de voorzitter dan wel zijn plaatsvervanger, aanwezig is. Bij hoorzittingen kan van dit vereiste worden afgeweken.
3. De vergaderingen worden bijeengeroepen door de ambtelijke secretaris op verzoek van de voorzitter. De ambtelijke secretaris draagt in overleg met de voorzitter zorg voor het opstellen van de agenda voor de vergadering en zendt deze tezamen met eventueel te behandelen klachtdossiers en overige bijlagen aan de leden.
4. Indien een lid niet op de vergadering aanwezig kan zijn doet het lid daarvan melding bij de ambtelijke secretaris die zorg draagt voor onmiddellijke doorzending van de ontvangen vergaderstukken naar zijn plaatsvervanger.
5. Indien in een vergadering wordt gestemd en de stemmen staken, is het oordeel van de voorzitter doorslaggevend.

Artikel 10

Ontvangst en eerste verwerking van de klacht

1. Overeenkomstig de Klachtenregeling kan een klacht worden ingediend bij de commissie, bij de algemeen directeur of bij de betrokken afdeling. In alle gevallen biedt de klachtencoördinator of de afdeling de klager bemiddeling aan. Op grond van het bepaalde in artikel 11 van de Klachtenregeling is de klager gerechtigd na bemiddeling alsnog behandeling van zijn klacht door de commissie te vragen.
2. De commissie neemt enkel schriftelijk ingediende klachten in behandeling.
3. Een klacht dient de naam en contactgegevens van de klager te bevatten, de dagtekening, en een omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht is gericht.
4. Indien namens een klager wordt geklaagd is een schriftelijke machtiging van de klager nodig, tenzij er sprake is van wettelijke vertegenwoordiging.
5. De ambtelijke secretaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, een bevestiging van ontvangst van de klacht naar de klager.
6. De commissie kan de klager verzoeken, binnen een door de commissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht.

7. De voorzitter beoordeelt in overleg met de ambtelijke secretaris of de klacht voldoet aan de eisen van ontvankelijkheid (zie uitsluitingsgronden van artikel 9 van de Klachtenregeling) en bevoegdheid (artikel 11 van dit reglement). Is dat niet het geval dan adviseert de voorzitter de commissie de klacht niet in behandeling te nemen. De ambtelijke secretaris stelt de klager omgaand schriftelijk op de hoogte van het advies van de voorzitter. De ambtelijke secretaris informeert de klager bovendien schriftelijk over het besluit van de commissie nadat dit is genomen.
8. Voldoet de klacht aan de eisen dan neemt de commissie de klacht in behandeling.
9. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiertoe schriftelijk mededeling te doen aan de secretaris.
10. De ambtelijke secretaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De commissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de commissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht.

Artikel 11

Beoordeling van bevoegdheid en ontvankelijkheid en termijnen

1. De commissie verklaart zich, zo mogelijk zonder mondelinge behandeling, onbevoegd, althans de klacht niet-ontvankelijk, althans ongegrond (zie ook art. 9.1 en 9.2 van de Klachtenregeling), indien:
 - * de klacht (mede) strekt tot vergoeding van geleden schade;
 - * de klacht betrekking heeft op een persoon of gebeurtenis waarover zij niet bevoegd is te oordelen;
 - * de klacht reeds eerder door de commissie is beoordeeld en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn gebleken die een nieuwe behandeling van de klacht rechtvaardigen;
 - * de klacht onbegrijpelijk, althans innerlijk tegenstrijdig of kennelijk ongegrond is;
 - * het gebeuren waarover geklaagd wordt, meer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
 - * de klacht betrekking heeft op de juistheid van een medische of psychologische handeling;
 - * de klager de zaak waarop de klacht betrekking heeft, heeft voorgelegd aan een rechter, (andere) commissies of andere instantie, die al een uitspraak/uitlating over de zaak heeft gedaan;
 - * de klacht anoniem is ingediend en klager anoniem is gebleven;
 - * klager geen belang heeft bij de klacht.
2. De commissie doet in geen geval uitspraak over kwesties inzake aansprakelijkheid.
3. De commissie volgt de termijnen als genoemd in artikel 15 van de Klachtenregeling.

Artikel 12

Behandeling van de klacht

1. De commissie verzoekt de verweerder binnen twee weken schriftelijk verweer in te dienen, indien noodzakelijk, onderbouwd met relevante stukken uit het dossier.
2. Klager en verweerder kunnen tot uiterlijk een week vóór de hoorzitting aanvullende stukken indienen.
3. Een week vóór de hoorzitting zendt de ambtelijke secretaris een afschrift van het volledige klachtdossier, omvattende alle correspondentie over de klacht die zich op dat moment onder haar bevindt, aan de leden van de commissie.
4. De commissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie is geklaagd, bij medewerkers van de GGD, alsmede bij derden. Medewerkers van de GGD zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
5. Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de ambtelijke secretaris. Deze aantekeningen worden opgenomen in het dossier en bevatten datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

6. De commissie kan, indien dit voor de beoordeling van de klacht noodzakelijk wordt geacht, ook anderen in de gelegenheid stellen van een klacht kennis te nemen en daarover mondeling of schriftelijk verklaringen af te leggen.
7. Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan klager en aan degene over wie is geklaagd, tenzij naar oordeel van de commissie de kennisname van een document door een partij de persoonlijke levenssfeer van een ander onevenredig kan schaden.

Artikel 13

Deskundigen

1. De commissie kan, indien zij dat noodzakelijk oordeelt, het advies inroepen van deskundigen. Zij kan een deskundige ook uitnodigen de hoorzitting inzake een klacht geheel of gedeeltelijk bij te wonen.
2. De klager en degene over wie is geklaagd kunnen de commissie verzoeken een deskundige toe te laten tot de hoorzitting. Een dergelijk verzoek staat ter beoordeling van de commissie. Indien een als deskundige aangemerkte persoon niet wordt toegelaten tot de mondelinge behandeling, wordt het besluit daartoe ter kennis gebracht van degene die het verzoek heeft gedaan. Het besluit wordt schriftelijk vastgelegd en vermeldt de gronden waarop het berust. Een afschrift van het besluit wordt toegevoegd aan het dossier.

Artikel 14

Wraking en verschoning

1. De klager kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking), wanneer zich met betrekking tot dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.
2. De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en aan degene waarover wordt geklaagd.
3. Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich met betrekking tot dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken. Het betreffende lid is verplicht zich te onttrekken indien de overige leden van de commissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat dergelijke feiten of omstandigheden zich voordoen. In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betreffende lid vervangen door zijn plaatsvervanger.

Artikel 15

Hoorzitting

1. De voorzitter kan adviseren van een mondelinge behandeling af te zien indien naar zijn oordeel sprake is van een geval als bedoeld in artikel 11.1. Hij deelt dit schriftelijk mede aan de leden van de commissie. In geval tenminste twee leden van de commissie binnen vijf dagen na verzending van de mededeling berichten het oordeel van de voorzitter niet te delen, wordt alsnog een datum voor de mondelinge behandeling bepaald.
2. De voorzitter bepaalt een datum voor de mondelinge behandeling (hoorzitting), waarbij de klager en de betrokkene(n) door de commissie worden gehoord. De voorzitter kan besluiten de hoorzitting te laten plaatsvinden ten overstaan van minimaal twee leden, waaronder de voorzitter. De afwikkeling van de klacht zal plaatsvinden door minimaal drie leden, waaronder de voorzitter.
3. Klager en degene over wie is geklaagd worden voor de hoorzitting uitgenodigd, met mededeling van hun recht zich aldaar te laten bijstaan door een raadsman van hun keuze.

4. Klager meldt tenminste een week voor de hoorzitting aan de secretaris door wie hij zich laat bijstaan dan wel laat vertegenwoordigen.
4. Indien de klager zelf niet verschijnt, dient zijn gemachtigde een door klager ondertekende machtiging aan de commissie te overleggen.
5. De voorzitter heeft de leiding over de hoorzitting en bepaalt de orde. Klager en degene over wie is geklaagd worden in de gelegenheid gesteld hun standpunt mondeling of schriftelijk en (afhankelijk van het oordeel van de commissie terzake) al dan niet in elkaars aanwezigheid, toe te lichten. Van een mondelinge toelichting bij een gescheiden hoorzitting maakt de ambtelijke secretaris zo snel mogelijk een verslag. Bij het niet-verschijnen van een der partijen kan de commissie ter harer beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet verschijnen.
6. De voorzitter sluit de mondelinge behandeling onder opgave van de termijn waarop de Klachtencommissie verwacht tot een oordeel over de klacht te komen.

Artikel 16

Geluidsopname

1. Als klager een geluidsopname van een gesprek met de commissie wenst te maken, dan dient dit uiterlijk 1 week voor de zitting aan de commissie te worden medegedeeld.
2. De commissie staat het maken van een geluidsopname toe, tenzij er zwaarwegende redenen zijn dit niet te doen. Indien het maken van de geluidsopname niet wordt toegestaan zal de commissie de betrokkenen daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen met de daarbij behorende toelichting. In dat geval zal de commissie de verzoeker een alternatief aanbieden, zoals de mogelijkheid om een naaste mee te nemen naar de hoorzitting.
3. De klager mag een geluidsopname maken, echter uitsluitend voor eigen gebruik. Dit geldt zowel voor face-to-face contact als voor een gesprek via de telefoon.
4. De commissie behoudt zich het recht voor om gelijktijdig een geluidsopname van het gesprek te maken.
5. De commissie maakt afspraken met klager onder welke voorwaarden de geluidsopname mag worden gemaakt, waardoor de vertrouwelijkheid gewaarborgd blijft.
6. De voorwaarden voor het maken van de geluidsopname zijn tenminste:
 - * het niet mogen knippen en plakken in de geluidsopname;
 - * de geluidsopnamen worden niet verstrekt aan derden en niet openbaar gemaakt;
 - * de klager verstrekt aan de commissie een kopie van de opname als de commissie dat wenst;
 - * bepalen wat de rol zal zijn van de geluidsopname in het verdere (besluitvormings)proces.

Artikel 17

Beoordeling van de klacht

1. De commissie streeft ernaar om binnen tien weken na ontvangst van de klacht conform artikel 15 van de Klachten-regeling een schriftelijk oordeel over de gegrondheid van de klacht uit te brengen.
2. De commissie 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 wordt ter kennis gebracht van de klager, degene over wie is geklaagd en de directeur van de GGD.
4. Indien naar het oordeel van de commissie de termijn van tien weken als bedoeld in het eerste lid, ontoereikend is voor het geven van een oordeel over een ingediende klacht kan zij deze éénmaal verlengen met maximaal 4 weken.
5. Van de in het vierde lid bedoelde verlenging stelt de commissie de klager en degene over wie is geklaagd in kennis onder vermelding van de termijn waarbinnen het oordeel zal worden gegeven.

Artikel 18

Reactie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel als bedoeld in artikel 17 deelt de directeur zijn standpunt aan de klager schriftelijk mede. In het standpunt geeft de 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 aanbevelingen van de commissie, geeft hij deze met redenen omkleed aan. Van deze mededeling wordt een afschrift gestuurd aan de verweerder en de commissie.
2. Bij afwijking van de in lid 1 vermelde termijn doet de directeur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt kenbaar maakt.

Artikel 19**Registratie en verslaglegging**

1. Ten behoeve van het op te stellen verslag draagt de commissie zorg voor registratie van de door haar ontvangen en behandelde klachten.
2. Op basis van deze registratie wordt jaarlijks verslag uitgebracht over aard en aantal behandelde klachten in het voorgaande kalenderjaar conform artikel 4 van de Klachtenregeling.

Artikel 20**Andere mogelijkheden van klachtenbehandeling**

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager door de commissie is afgehandeld, wordt de klager gewezen op verdere klachtmogelijkheden.

Artikel 21**Kosten**

Het indienen van een klacht en de verdere procedure zijn kosteloos. De kosten van eventuele rechtshulp aan de klager zijn voor diens rekening.

Artikel 22**Bewaartermijn**

Elk klachtdossier wordt vijf jaar bewaard en na die termijn vernietigd.

Slotbepaling

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de commissie.

Aldus vastgesteld door de Klachtencommissie GGD Amsterdam