

## Klachtenregeling GGD IJsselland 2017

Het dagelijks bestuur van GGD IJsselland,

Overwegende dat:

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

Besluit:

- de Regeling voor de afhandeling van klachten door GGD IJsselland 2017 (Klachtenregeling GGD IJsselland 2017) als volgt vast te stellen

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde: de medewerker dan wel het bestuursorgaan van GGD IJsselland op wiens gedraging, nalaten of beslissing de klacht betrekking heeft;
- b. bestuursorgaan: het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur, de voorzitter en de commissies als bedoeld in artikel 23 van de Regeling GGD IJsselland;
- c. cliënt: natuurlijk persoon die onder andere zorg vraagt dan wel aan wie GGD IJsselland zorg verleent of heeft verleend;
- d. dagelijks bestuur: het dagelijks bestuur van GGD IJsselland;
- e. geschillencommissie: de geschillencommissie Publieke Gezondheid, zijnde een geschillencommissie als bedoeld in artikel 18 van de Wkkgz;
- f. hij: 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 beslissing, die gevolgen heeft voor een cliënt, door GGD IJsselland of door een persoon die voor deze GGD werkzaam is;
- h. klachtbehandelaar: degene die binnen GGD IJsselland namens het dagelijks bestuur belast is met de behandeling en betrokken is bij de beoordeling van een klacht op grond van deze regeling;
- i. klachtenformulier: een formulier waarmee een mondelinge klacht schriftelijk kan worden vastgelegd of een schriftelijke klacht kan worden ingediend. Voor het per e-mail indienen van een klacht kan een digitaal klachtenformulier worden gebruikt;
- j. klachtenfunctionaris: degene die binnen GGD IJsselland belast is met de opvang van klachten zoals bedoeld in artikel 15, eerste lid, Wkkgz;
- k. klager: degene die een klacht indient;
- l. medewerker: een ieder die krachtens een ambtelijke aanstelling, arbeidsovereenkomst of op basis van detachering werkzaam is bij GGD IJsselland, hieronder mede gerekend stagiaires, vrijwilligers en uitzendkrachten;
- m. Stichting de Overijsselse Ombudsman: de ombudsman of ombudscommissie in de zin van artikel 9:17, sub b, Awb en artikel 2, derde lid, van de Regeling GGD IJsselland;
- n. zorgaanbieder: GGD IJsselland.

### Hoofdstuk 2 Mondelinge klachten

#### Artikel 2 Werkwijze

1. De medewerker tegen wie een mondelinge klacht wordt geuit, wijst klager op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
2. De medewerker tegen wie een mondelinge klacht wordt geuit, vraagt klager of hij mondelinge of schriftelijke afhandeling van zijn klacht wil.
3. Als de klager schriftelijke afhandeling wil, vult hij een klachtenformulier en ondertekent hij het formulier. De klacht wordt dan als schriftelijke klacht in behandeling genomen.
4. Een medewerker tegen wie een mondelinge klacht is geuit, bespreekt de klacht met zijn leidinggevende.

### **Artikel 3 Procedure**

1. Klager kan zijn mondelinge klacht bespreken met:
  - a. de medewerker;
  - b. diens leidinggevende;
  - c. de klachtenfunctionaris.
2. Degene met wie de mondelinge klacht is besproken, probeert de klacht zo spoedig mogelijk tot tevredenheid van de klager op te lossen.
3. Indien de klager ontevreden is met het resultaat, wijst degene met wie de mondelinge klacht is besproken hem op de mogelijkheid om alsnog een schriftelijke klacht in te dienen.

### **Hoofdstuk 3 Schriftelijke klachten**

#### **Artikel 4 Indiening**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij het dagelijks bestuur of de klachtenfunctionaris.
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, de beslissing waartegen de klacht gericht is of het nalaten van een handeling. Verder bevat deze zo mogelijk de datum, tijd en plaats van de gedraging, de beslissing, 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 het derde lid 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, hoeft zijn klacht niet in behandeling te worden genomen. Dit met inachtneming van artikel 6, eerste lid, sub b.0

#### **Artikel 5 Bemiddeling**

1. De verantwoordelijk leidinggevende benadert de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht om de klacht via bemiddeling tot een oplossing te brengen.
2. Gedurende de bemiddeling wordt de behandeltermijn van de klacht opgeschort.
3. Na afronding van de bemiddeling stuurt de leidinggevende de klager een afdoeningsbericht waarin het resultaat van de bemiddeling wordt bevestigd.
4. Indien de klager niet tevreden is met het resultaat van de bemiddeling, stuurt de leidinggevende de klacht ter behandeling door naar het dagelijks bestuur.

#### **Artikel 6 De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris 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 beoordelen van de voorgestelde oplossing daarvan.
2. De klachtenfunctionaris 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, de klager en degene op wie diens onvrede betrekking heeft, de aangeklaagde.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de Awb en de Wkkgz, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. GGD IJsselland onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
4. Bij een klacht over het functioneren van de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie, verwijst de klachtenfunctionaris naar de plaatsvervangend klachtenfunctionaris.
5. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks 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 klachtenfunctio-

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

## Hoofdstuk 4 De behandeling

### Artikel 7 Bevoegdheid

1. Het dagelijks bestuur beoordeelt of het bevoegd is om een klacht in behandeling te nemen. Indien dit niet het geval is, deelt het dagelijks bestuur dit gemotiveerd schriftelijk of per e-mail mee aan de klager.
2. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van het dagelijks bestuur, zoals bedoeld in het eerste lid van dit artikel, schriftelijk of per e-mail een verzoek tot her-ziening van het besluit indienen.
3. Een verzoek, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, wordt beoordeeld door de voorzitter van het dagelijks bestuur. Zijn beslissing over het verzoek voorzien van een motivering deelt hij binnen twee weken schriftelijk of per e-mail aan de klager mee.
4. Indien het dagelijks bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie stuurt het dagelijks bestuur de klacht door naar de organisatie op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar heeft tegen doorzending van zijn klacht.

### Artikel 8 Ontvankelijkheid

1. Het dagelijks bestuur kan, overeenkomstig artikel 9:8 van de Awb, een klacht niet-ontvankelijk verklaren.
2. Indien het dagelijks bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt het bestuur dit gemotiveerd schriftelijk of per e-mail mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van het dagelijks bestuur, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk of per e-mail een verzoek tot herziening indienen van het besluit.
4. Het verzoek zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van het dagelijks bestuur. Zijn beslissing over het verzoek voorzien van een motivering deelt hij binnen twee weken schriftelijk of per e-mail aan klager mee.

### Artikel 9 Behandeling

1. Het dagelijks bestuur wijst een klachtbehandelaar aan die namens het dagelijks bestuur de klacht behandelt.
2. De klachtbehandelaar neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van dit gesprek bepaalt de klachtbehandelaar de te volgen procedure.
3. Bij de behandeling van een klacht neemt de klachtbehandelaar het volgende in acht:
  - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
  - b. er vindt een onderzoek plaats naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft;
  - c. de uitkomst van het onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie;
  - d. klager wordt gehoord met inachtneming van artikel 9:10 Awb.

### Artikel 10 Beoordeling

1. Het dagelijks bestuur beoordeelt een klacht zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
2. Indien de klachtbehandelaar voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan aangeklaagde. De klachtbehandelaar 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.
3. Indien de klachtbehandelaar concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit gemotiveerd mee aan het dagelijks bestuur. Het dagelijks bestuur informeert schriftelijk of per e-mail de klager en de aangeklaagde hierover. Het dagelijks bestuur geeft op grond van de motivering van de klachtbehandelaar 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 het bestuur binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie of de Stichting de Overijsselse Ombudsman. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening

van de klacht bij de geschillencommissie of de Stichting de Overijsselse Ombudsman, is het dagelijks bestuur bevoegd om de klachten-procedure te beëindigen.

4. De klachtbehandelaar zendt zijn conceptoordeel over de klacht aan het dagelijks bestuur.
5. Het dagelijks bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aangeklaagde schriftelijk of per e-mail. Het dagelijks bestuur geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, 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.
6. 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 geschillen-commissie of aan de Stichting de Overijsselse 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 11 Stichting de Overijsselse Ombudsman**

Indien klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht en zijn klacht valt onder de werking van de Awb, kan hij zich ter zake tot de Stichting de Overijsselse Nationale Ombudsman wenden. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het oordeel over zijn klacht worden ingediend bij de Stichting de Overijsselse Ombudsman.

#### **Artikel 12 Geschillencommissie**

Indien klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht en zijn klacht valt onder de werking van de Wkkgz, kan hij zich ter zake tot de geschillencommissie wenden. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het oordeel over zijn klacht worden ingediend bij de geschillencommissie.

### **Hoofdstuk 5 Overige bepalingen**

#### **Artikel 13 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 14 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. Het dagelijks bestuur 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 15 Jaarverslag**

Het dagelijks bestuur brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd verslag uit van de ingediende klachten. Daarin beschrijft het dagelijks bestuur het aantal en de aard van de behandelde klachten en de strekking van de besluiten.

#### **Artikel 16 Kosten**

1. Voor de behandeling van een klacht worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
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 het dagelijks bestuur alsmede de overige kosten die door het dagelijks bestuur worden gemaakt zijn voor rekening van het dagelijks bestuur.

#### **Artikel 17 Openbaarmaking**

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 18 Evaluatie**

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

#### **Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist het dagelijks bestuur.

**Artikel 20 Vaststellen en wijzigen**

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 21 Inwerkingtreding en citeertitel**

1. Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling GGD IJsselland 2017.
2. Deze regeling treedt na bekendmaking in werking op 1 januari 2017.
3. Bij inwerkingtreding van deze regeling wordt de Klachtenregeling GGD IJsselland zoals gewijzigd vastgesteld op 18 december 2014 ingetrokken.

*Aldus besloten door het dagelijks bestuur op 15 december 2016,*

*drs. E.W. Anker,*

*voorzitter*

*drs. A.M. van den Berg,*

*secretaris*

**Toelichting****Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen****Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

De begrippen genoemd bij h, i en k worden hieronder toegelicht

g. klacht:

De omschrijving van het begrip klacht is een uitwerking van artikel 14 Wkkgz. Uit dat artikel volgt dat een klacht betrekking kan hebben op 'een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening'. De toelichting geeft aan dat onder een gedraging ook 'nalaten en het innemen van stand-punten of het nemen van beslissingen moet worden geacht'. h. klachtbehandelaar: Het dagelijks bestuur wijst een klachtbehandelaar aan die de klacht namens het bestuur behandelt en een conceptoordeel over de klacht opstelt. Aangeklaagde, directe collega's van aangeklaagde en de klachtenfunctionaris kunnen niet worden aangewezen als klachtbehandelaar.

j. klachtenfunctionaris:

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. Gekozen is voor de benaming 'klachtenfunctionaris'.

**Hoofdstuk 2 Mondelinge klachten****Artikel 2 Werkwijze**

Dit artikel beschrijft hoe met een mondelinge klacht moet worden omgegaan.

**Artikel 3 Procedure**

Dit artikel beschrijft hoe een mondelinge klacht moet worden afgedaan.

**Hoofdstuk 3 Schriftelijke klachten****Artikel 4 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 5 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 6 De klachtenfunctionaris**

Lid 2

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris '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 klachten-functionaris 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 die 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 klachtenfunctionaris in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht. De klachtenfunctionaris heeft derhalve een professionele autonomie, zoals ook hulpverleners bezitten.

Lid 4

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachten-functionaris 'niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft'. Uit de toelichting blijkt dat hierbij met name gedacht is aan de situatie waarin de klachtenfunctionaris zijn functie combineert met een functie als zorgverlener. De organisatie is vrij in het bepalen wie de plaatsvervangend klachtenfunctionaris is.

Lid 5

Deze bepaling geeft uitwerking aan artikel 15, tweede lid Wkkgz. Dat bepaalt dat de zorgaanbieder moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en niet wordt benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.

## Hoofdstuk 4 De behandeling

### Artikel 7 Bevoegdheid

In uitzonderlijke gevallen is het dagelijks bestuur niet bevoegd om een klacht in behandeling te nemen. Dit is bijvoorbeeld het geval als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor GGD IJsselland 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 8 Ontvankelijkheid

In uitzonderlijke gevallen is een klacht niet-ontvankelijk. Dit vloeit voort uit artikelen 9:4 en 9:8 Awb.

### Artikel 9 Behandeling

De Wkkgz stelt een aantal randvoorwaarden aan de wijze waarop klachten behandeld moeten worden. Dit moet 'effectief en laagdrempelig' gebeuren. Artikel 9:2 Awb geeft aan dat het bestuurs-orgaan moet zorgdragen voor 'een behoorlijke behandeling'. Artikel 16 van de Wkkgz voegt daaraan toe dat een klacht zorgvuldig onderzocht moet worden, dat de behandeling van een klacht gericht moet zijn op het bereiken van een voor de klager en de organisatie bevredigende oplossing en dat de klager op de hoogte moet worden gehouden van de stand van zaken van de behandeling van de klacht. De klachtenregeling in de Awb is zodanig van opzet, dat deze uiteenlopende vormen van behandeling mogelijk maakt, variërend van een eenvoudige, informele (telefonische) afdoening tot het doorlopen van een min of meer geformaliseerde procedure. De bepalende factoren zijn: de vorm van de klacht, de aard en ernst ervan en een eventuele nadere voorziening.

Deze regeling maakt maatwerk mogelijk. Op korte termijn wordt contact opgenomen met klager, dit kan telefonisch of per e-mail. Centraal in dit contact staat de vraag hoe volgens de klager de klacht zo goed mogelijk opgelost kan worden. Contact met klager wordt opgenomen door een door het dagelijks bestuur voor de klacht aangewezen behandelaar. Zoals uit de toelichting van het begrip 'klachtbehandelaar' blijkt kunnen de aangeklaagde, directe collega's van de aangeklaagde en de klachtenfunctionaris niet worden aangewezen als klachtbehandelaar.

Lid 3

Een beperkt aantal randvoorwaarden wordt gesteld aan de wijze waarop een klacht moet worden behandeld. Hiermee is beoogd een zorgvuldige werkwijze te waarborgen.

Welke procedure ook gekozen wordt, rekening moet worden gehouden met de hoorplicht voortvloeiende uit artikel 9:10 Awb. Het horen is om meerdere redenen van belang. Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Daarom moet de gelegenheid worden geboden dat de klager zijn mening mondeling naar voren brengt. Het horen kan er ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Door het horen van beide partijen bestaat de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in de organisatie. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in de organisatie worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt. Toepassing van het uitgangspunt van hoor en wederhoor dient voorts de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft,

dienen beiden in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te reageren, aldus de memorie van toelichting bij artikel 9:10 Awb. Van het horen van de klager kan onder omstandigheden worden afgezien. Art. 9:10, tweede lid, Awb noemt twee situaties waarin de klager niet hoeft te worden gehoord. In de eerste plaats kan van het horen van de klager worden afgezien als de klacht kennelijk ongegrond is. Deze uitzondering zal zich niet vaak voordoen. Zij is alleen aan de orde als evident is dat de klacht kant noch wal raakt. Voorts kan van het horen worden afgezien als de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. De klager kan dat schriftelijk of mondeling (in een gesprek of telefonisch) laten weten. Bij twijfel over de bedoeling van de klager moet gewoon worden gehoord. Het is van belang dat de klager duidelijk wordt gewezen op zijn recht te worden gehoord. De klachtbehandelaar moet zich daarbij onthouden van opmerkingen over het eventuele nut van de hoorzitting voor de klager. Van het horen moet een verslag gemaakt worden.

#### **Artikel 10 Beoordeling**

##### **Lid 1**

De Wkkgz en de Awb bepalen dat binnen zes weken na ontvangst de klacht beoordeeld moet zijn. 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 zich tot de geschillencommissie of de Stichting de Overijsselse Ombudsman (afhankelijk of de klacht valt onder de Wkkgz of de Awb) 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 klager wordt geïnformeerd 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 Stichting de Overijsselse Ombudsman naar voren brengen.

##### **Lid 4**

Niet alle werkzaamheden van GGD IJsselland vallen binnen de Wkkgz. 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 deze regeling hier niet mee te belasten maar het dagelijks bestuur in het oordeel over de klacht aan te laten geven aan welke instantie het geschil moet worden voorgelegd, een verplichting die ook voortvloeit uit de Wkkgz en de Awb.

#### **Artikel 11 Stichting de Overijsselse 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 Stichting de Overijsselse Ombudsman.

#### **Artikel 12 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 Publieke Gezondheid.

### **Hoofdstuk 5 Overige bepalingen**

#### **Artikel 13 Geheimhouding**

Dit artikel is een weergave van artikel 23 Wkkgz.

#### **Artikel 14 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 15 Jaarverslag**

Dit artikel is een concretisering van artikel 9:12a Awb.

#### **Artikel 16 Kosten**

Dit artikel spreekt voor zich.

#### **Artikel 17 Openbaarmaking**

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

**Artikel 18 Evaluatie**

Deze bepaling heeft geen wettelijke basis.

**Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden**

Dit artikel spreekt voor zich.

**Artikel 20 Vaststellen en wijzigen**

Op grond van artikel 13, tweede lid, Wkkgz geldt de eis dat de regeling moet worden vastgesteld "in overeenstemming met een representatief te achten organisatie van cliënten". Niet duidelijk is welke organisatie voor een GGD c.q. voor GGD IJsselland deze rol kan vervullen. GGD IJsselland beschikt ook niet over een cliëntenraad in de zin van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) die advies of instemming moet geven (artikel 13, derde lid, Wkkgz).

De ondernemingsraad heeft vanuit de Wet op de ondernemingsraden (WOR) 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 21 Inwerkingtreding en citeertitel**

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