

TOELICHTING OP DE KLACHTENREGELING VAN GGD HOLLANDS NOORDEN:

Inleiding

De medewerkers van GGD Hollands Noorden (hierna: GGD HN) doen hun best om hun werk zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het voorkomen dat je ontevreden bent. Als dit zo is, dan horen wij dit graag. Op deze manier kunnen wij iets proberen te doen aan de klacht en kunnen wij voorkomen dat in de toekomst een soortgelijk probleem ontstaat. Hieronder kun je lezen wat je kan doen als je een klacht hebt over GGD HN.

Korte uitleg

Als je ontevreden bent over GGD HN of een van haar medewerkers, dan kun je een klacht naar ons sturen. Deze klacht kan bijvoorbeeld gaan over de manier van werken van GGD HN of hoe een medewerker je heeft behandeld. Een klacht kan alleen worden ingediend door een persoon (niet door een bedrijf) die direct te maken heeft met de gebeurtenis, of iemand die hen vertegenwoordigt. De gebeurtenis waarover je wil klagen mag niet ouder zijn dan één jaar.

Hoe werkt het?

1. *Bespreken van de klacht met de medewerker:*

Voordat je een klacht verstuurt kun je eerst praten met de betrokken medewerker van GGD HN over jouw klacht. Je kan ervan uitgaan dat elke medewerker ervoor open staat om met je te praten. Het doel van dit gesprek is om samen het vertrouwen in elkaar te herstellen en samen proberen een oplossing te vinden. Je mag de medewerker vragen om na het gesprek de gemaakte afspraken op papier te zetten.

Als je het moeilijk vindt om je klacht met de betrokken medewerker te bespreken, of je bent na het gesprek nog steeds ontevreden, dan kun je een schriftelijke klacht opsturen. Hoe je een klacht kan indienen wordt in deze klachtenregeling uitgelegd. Bij het behandelen van de klacht wordt er een verschil gemaakt tussen twee soorten klachtenprocedures: de interne- en de externe klachtenprocedure.

2. *Een klacht via de interne klachtenprocedure:*

Wanneer je een klacht opstuurt proberen wij eerst jouw klacht via de interne klachtenprocedure op te lossen. Dit houdt in dat wij naar jouw klacht kijken en opzoek gaan naar een oplossing binnen de organisatie. Je kunt jouw klacht sturen naar de klachtenfunctionaris van GGD HN, bijvoorbeeld via [deze link](#). De klachtenfunctionaris pakt jouw klacht op, neemt contact met je op en helpt jou met het vinden van een mogelijke oplossing voor jou en GGD HN. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk omdat hij/zij niet betrokken is bij de gebeurtenis waarover je klaagt. Ook zorgt de klachtenfunctionaris ervoor dat het proces van de klachtenafhandeling goed verloopt. Al het contact (bijvoorbeeld brieven en e-mails) over jouw klacht wordt opgenomen in een apart klachtendossier en niet in het cliëntendossier.

3. *Een klacht via de externe klachtenprocedure:*

Wanneer je niet tevreden bent met de interne klachtenprocedure, of als je geen interne klachtenprocedure wil, dan kun je jouw klacht indienen bij de geschillencommissie Publieke Gezondheid, de Nationale ombudsman of de Kinderombudsman. Bij wie je dat kan doen hangt af van de gebeurtenis en/of de soort klacht.

Als jouw klacht over GGD HN als zorgaanbieder gaat, dan kun je jouw klacht indienen bij de [geschillensommissie Publieke Gezondheid](#). Deze klacht kan onder andere gaan over de Jeugdgezondheidszorg en Rijksvaccinatieprogramma. De geschillencommissie Publieke Gezondheid registreert jouw klacht, waarna je een bevestiging krijgt. De geschillencommissie Publieke Gezondheid vraagt je vervolgens om aanvullende informatie aan te leveren en om het klachtengeld te betalen. Het klachtengeld bedraagt €52,50. Dit klachtengeld krijg je terug, wanneer de geschillencommissie je in het gelijk stelt.

Nadat je de aanvullende informatie aangeleverd hebt en het klachtengeld hebt betaald, dan behandelt de geschillencommissie Publieke Gezondheid jouw klacht. De geschillencommissie Publieke Gezondheid vraagt de GGD om ook te reageren op jouw klacht. Hierna komt de geschillencommissie Publieke Gezondheid samen om de klacht te bespreken, dit wordt de zitting genoemd. Na de zitting wordt de uitspraak binnen 4 tot 6 weken naar je opgestuurd.

Als jouw klacht een gedraging van een bestuursorgaan betreft, dan kun je jouw klacht ook indienen bij de [Nationale ombudsman](#) of de [Kinderombudsman](#). Je kunt je klacht op drie manieren indienen bij de Nationale ombudsman of de Kinderombudsman: via een brief, via een online klachtenformulier of door de Nationale ombudsman te bellen. De Nationale ombudsman of de Kinderombudsman controleert vervolgens of zij jouw klacht mogen behandelen. Hieraan zijn geen kosten verbonden.

Als jij een klacht indient namens een bedrijf bijvoorbeeld een tattooshop of een kinderopvangorganisatie, dan kun je met jouw klacht terecht bij de gemeente. Deze klachtenregeling is in dat geval niet van toepassing.

Klachtenregeling GGD Hollands Noorden

Hoofdstuk 1: Begrippen

Artikel 1: Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. GGD HN: GGD Hollands Noorden, feitelijke zorgaanbieder;
- b. De Wkkgz: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);
- c. De Awb: de Algemene wet bestuursrecht (Awb);
- d. Medewerker: een ieder die op grond van een arbeidsovereenkomst of op basis van detachering werkzaam is bij GGD HN, hieronder mede gerekend stagiaires, vrijwilligers en uitzendkrachten;
- e. Cliënt: een natuurlijk persoon aan wie GGD HN maatschappelijke zorg of gezondheidszorg verleent of heeft verleend;
- f. Klager: de cliënt of degene die namens een cliënt een klacht indient (diens wettelijke vertegenwoordiger, diens gemachtigde of diens nabestaande indien de cliënt is overleden);
- g. Klacht: uiting van onvrede betreffende een gedraging (behandeling of bejegening) van GGD HN of een medewerker van GGD HN. Met uitzondering van klachten over Veilig Thuis;
- h. Klachtenfunctionaris: degene binnen GGD HN die de klacht aanneemt en belast is met de taken als bedoeld in artikel 15 van de Wkkgz en bemiddelt tussen klager en medewerker. De klachtenfunctionaris is niet eerder betrokken bij datgene waar de klacht over gaat en neemt een onafhankelijke positie in;
- i. Schriftelijk: daar waar in deze regeling gesproken wordt over schriftelijk kan ook gelezen worden per e-mail;
- j. Geschillencommissie: de geschillencommissie Publieke Gezondheidszorg. Een geschilleninstantie als bedoeld in artikel 18 van de Wkkgz;
- k. Nationale ombudsman: de Nationale ombudsman is een onafhankelijke en onpartijdige organisatie, die door de Tweede Kamer wordt benoemd voor een periode van zes jaar;
- l. Kinderombudsman: de Kinderombudsman is een onafhankelijke en onpartijdige organisatie, die door de Tweede Kamer wordt benoemd voor een periode van zes jaar. De Kinderombudsman komt op voor de rechten van kinderen tot 18 jaar;

- m. Leidinggevende: de door GGD HN aangewezen persoon die verantwoordelijk is voor de bij de klacht betrokken medewerker;

Hoofdstuk 2: Algemene bepalingen

Artikel 2: Waarover kan worden geklaagd

1. Een klacht is het uiten van onvrede over een gedraging van een persoon die werkt of heeft gewerkt voor of onder verantwoordelijkheid van GGD HN. Daaronder kan ook vallen een handelswijze of het nalaten om iets te doen. Het nemen van een beslissing door een medewerker of door GGD HN kan er ook onder vallen. Het gaat dan om een beslissing die gevolgen heeft voor de klager.
2. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen als deze betrekking heeft op een gedraging waartegen beroep bij de rechter kan worden ingesteld.
3. Klachten over het beleid van of over de beleidsuitvoering in het algemeen door GGD HN worden niet in behandeling genomen.

Artikel 3: Netwerkpartners en samenwerking

1. Als de klacht betrekking heeft op het handelen van een derde of instantie, dan draagt de klachtenfunctionaris de klacht zorgvuldig over. Dit gebeurt alleen nadat de klager hiervoor toestemming heeft gegeven. Het is de verantwoordelijkheid van klager om de juiste contactgegevens van de betreffende instantie of persoon aan te leveren.
2. Als de klacht betrekking heeft op het handelen van GGD HN dat samenhangt met zorg, ondersteuning of hulp die een andere partij verleent, dan bespreekt de klachtenfunctionaris met (de klachtenfunctionaris van) deze andere partij of het mogelijk is om de klacht gezamenlijk te behandelen.
3. Gezamenlijke behandeling als bedoeld in lid 2 van dit artikel vindt alleen plaats als klager laat weten dat hij ook over de desbetreffende partij een klacht heeft en klager toestemming heeft gegeven voor een gezamenlijke behandeling.

Artikel 4: Indiening van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk, per e-mail of mondeling worden ingediend.
2. Een klacht dient, bij voorkeur, zo snel mogelijk te worden ingediend en uiterlijk binnen een jaar nadat het feit bekend is geworden of binnen een jaar nadat de klager daarvan kennis heeft genomen.
3. Een klacht bevat in elk geval de naam, het e-mailadres en het telefoonnummer van de klager, de datum, de naam van de betrokken medewerker en een beschrijving van de gebeurtenis waarover het ongenoegen wordt geuit.
4. Klager wordt in de gelegenheid gesteld om zijn klacht aan te vullen wanneer deze niet of in niet voldoende mate voldoet aan de vereisten van dit artikel.

Artikel 5: Wie kan een klacht indienen

1. De cliënt of een persoon namens de cliënt (zoals diens wettelijke vertegenwoordiger, diens gemachtigde of diens nabestaande indien de cliënt is overleden) kan een klacht indienen.
2. Indien namens de cliënt wordt geklaagd door een gemachtigde, dan is een schriftelijke machtiging van de cliënt nodig.
3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
4. Een klacht van een professional, bedrijf, melder of informant valt niet onder deze regeling.

Artikel 6: Bij wie indienen

1. De klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij:
 - a. De klachtenfunctionaris;
 - b. De geschillensommissie Publieke Gezondheid;
 - c. De Nationale ombudsman of de Kinderombudsman.
2. De klager kan zijn klacht ook direct indienen bij de geschillencommissie Publieke Gezondheid, de Nationale ombudsman of de Kinderombudsman. Het is niet verplicht om eerst de interne klachtenprocedure te doorlopen.

Artikel 7: Over de klacht

1. Een klacht wordt ingediend in de Nederlandse taal.
2. Klachten die betrekking hebben op feiten ouder dan een jaar worden niet-ontvankelijk verklaard, tenzij deze redelijkerwijs niet eerder door klager konden worden ingediend.
3. Het indienen van een klacht maakt niet dat GGD HN haar (overige) werkzaamheden in het betreffende dossier stil legt.

Artikel 8: Ontvankelijk, niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond

1. Na ontvangst van de klacht wordt de ontvankelijkheid van de klacht beoordeeld.
2. De klager wordt 'niet-ontvankelijk' verklaard als:
 - a. de klacht is ingediend door iemand die daartoe niet bevoegd is volgens artikel 5 van deze regeling;
 - b. niet is voldaan aan de in deze regeling in artikel 4 en artikel 7 gestelde eisen;
 - c. eenzelfde klacht van klager in behandeling is of is geweest in het afgelopen jaar en zich geen nieuwe feiten en omstandigheden hebben voorgedaan.
3. Op grond van de klacht (en de daarbij door klager verstrekte gegevens/documenten) kan de klachtenfunctionaris besluiten dat zij onbevoegd is op grond van artikel 2 van deze regeling of dat de klacht kennelijk ongegrond is.
4. De klacht wordt niet in behandeling genomen als:
 - a. de klacht niet-ontvankelijk is verklaard;
 - b. de klachtenfunctionaris zich onbevoegd heeft verklaard;
 - c. de klacht eerder kennelijk ongegrond is verklaard.
5. In het geval dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt dat schriftelijk medegedeeld aan de klager en de betrokken medewerker. Daarbij worden de redenen hiervoor genoemd.

Artikel 9: Minderjarige

Als een klacht is ingediend door een minderjarige, zal rekening gehouden worden met de leeftijd en het ontwikkelingsniveau van de minderjarige. Zo nodig kan op onderdelen van deze regeling afgeweken worden, mits de belangen van klager en de betrokken medewerker daardoor niet worden geschaad. Dit gebeurt pas na overleg met alle betrokkenen bij de klacht (zoals jeugdige, diens vertegenwoordiger(s) en betrokken medewerker (s)). Als er wordt afgeweken van deze regeling zal dit gemotiveerd genoteerd worden.

Artikel 10: Klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft en daarom onafhankelijk. De klachtenfunctionaris heeft de vrijheid om zijn werkzaamheden te verrichten zonder inmenging van GGD HN.
2. De klachtenfunctionaris heeft op basis van artikel 15 van de Wkkgz tenminste de volgende taken:
 - a. Informeren van cliënten, klager en medewerkers over de klachtenregeling;
 - b. Adviseren van de klager of diens vertegenwoordiger over de mogelijkheid een klacht in te dienen en hen, als daarnaar gevraagd wordt, te helpen bij het formuleren daarvan;
 - c. Het helpen van de klager met het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen;
 - d. Het (mondeling) toelichten van de klachtenregeling aan de klager.

Artikel 11: Registratie

1. De klachtenfunctionaris zorgt voor de registratie van de ontvangen en behandelde klachten. Hierbij wordt tenminste het aantal en de aard van de behandelde klachten omschreven, waaronder ook de strekking van de oordelen.
2. De klachtenfunctionaris bewaart de door klager aangeleverde persoonsgegevens voor de behandeling van de klacht en gaat daar zorgvuldig mee om. Deze persoonsgegevens worden niet gedeeld met anderen tenzij GGD HN toestemming heeft of als dit volgens de wet verplicht zijn.
3. De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks een verslag uit aan de directie.

Artikel 12: Geheimhouding

1. De klachtenfunctionaris en de bij de klacht betrokkenen medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht. De geheimhoudingsplicht heeft betrekking op alle informatie die hen in het kader van de klachtenprocedure bekend is geworden, tenzij anders uit de wet volgt. Deze verplichting duurt voort na de afronding van de klacht en na het beëindigen van het functioneren.
2. Medewerkers bespreken klachten anoniem met als doel het voortbestaan of opnieuw ontstaan van onvrede en klachten te voorkomen.

Artikel 13: Intrekken klacht

Een klager heeft altijd het recht om zijn/haar ingediende klacht schriftelijk in te trekken. Een klacht is pas ingetrokken als daarover een brief of e-mail van de klager is ontvangen. Het postadres is: GGD Hollands Noorden, Postbus 9276, 1823 DL, Alkmaar. Het e-mailadres is: klachten@ggdhn.nl

Artikel 14: Bewaring klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris bewaart elk klachtendossier conform de geldende wettelijke termijnen. Het klachtendossier wordt na deze termijn vernietigd.
2. Het klachtendossier wordt niet in het cliëntendossier van de klager bewaard.

Artikel 15: Kosten

1. Het indienen van een interne klacht en de daarbij horende procedure zijn kosteloos.
2. Er zijn mogelijk kosten verbonden aan het indienen van een klacht via de externe klachtenprocedure.
3. Kosten van eventuele ondersteuning van de klager komen voor zijn eigen rekening.

Hoofdstuk 3: De interne klachtenprocedure

Artikel 16: Indiening interne klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend. Dit kan via het klachtenformulier op de website van GGD HN, via de mail naar klachten@ggdhn.nl of in een brief naar het postadres van GGD HN: GGD Hollands Noorden, Postbus 9276, 1800 GG Alkmaar.
2. Een klacht kan mondeling worden ingediend bij de klachtenfunctionaris via het centrale nummer: 088-0100 500. De klachtenfunctionaris noteert dan de klacht.

Artikel 17: Registratie en ontvangstbevestiging

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht. De datum van het indienen van de klacht is de datum waarop het klachtenformulier of de brief is ontvangen door GGD HN.
2. De klachtenfunctionaris stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en informeert de klager over de procedure.

Artikel 18: Klachtenbehandeling

1. De klacht wordt zo snel mogelijk na ontvangst in behandeling genomen. Het streven is de klacht uiterlijk binnen zes weken af te handelen. De klachtenfunctionaris informeert de klager als blijkt dat hiervoor meer dan zes weken nodig is.
2. De klachtenfunctionaris staat klager waar nodig bij in het formuleren van de klacht, onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing te komen en adviseert de klager hierover.
3. De klachtenfunctionaris informeert de leidinggevende en eventueel het betrokken directielid over de klacht.
4. De leidinggevende informeert de betrokken medewerker over de klacht. De leidinggevende en de betrokken medewerker bespreken de klacht, informeren de klachtenfunctionaris over hun visie op de klacht en over de mogelijke oplossingen.

Artikel 19: Bemiddelingsgesprek

1. De klachtenfunctionaris kan een bemiddelingsgesprek organiseren tussen klager, betrokken medewerker en/of leidinggevende.
2. De klachtenfunctionaris of diens vervanger zit dit gesprek voor. Beide partijen kunnen in het bemiddelingsgesprek hun standpunten toelichten en er wordt gestreefd tot een oplossing te komen. Hier geldt het beginsel van hoor en wederhoor. Zo nodig kan een vervolgesprek worden georganiseerd.
3. De klachtenfunctionaris zorgt voor een verslag van het bemiddelingsgesprek.
4. De klachtenfunctionaris verstuurt het verslag binnen drie weken naar de betrokkenen en stelt betrokkenen in de gelegenheid om schriftelijk op het verslag te reageren. De reactie van betrokkenen wordt door de klachtenfunctionaris toegevoegd aan het klachtdossier.

Artikel 20: Afronding

1. De klager wordt door de klachtenfunctionaris, door de betrokken medewerker of door diens leidinggevende schriftelijk op de hoogte gebracht over de afhandeling van de klacht.
2. De klager heeft daarna de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie Publieke Gezondheid, de Nationale ombudsman of de Kinderombudsman.

Hoofdstuk 4: De externe klachtenprocedure

Artikel 21: Geschillencommissie Publieke Gezondheid

1. Als een klager niet de interne klachtenprocedure is doorlopen of niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht als bedoeld in artikel 18 en artikel 19 van deze regeling en zijn klacht onder de Wkkgz valt, kan de klager zijn klacht voor leggen aan de geschillencommissie Publieke Gezondheid.
2. Een klacht valt onder de Wkkgz als het een klacht betreft, waarbij GGD HN als zorgaanbieder handelt, zoals bij de jeugdgezondheidszorg en infectieziektebestrijding.
3. Een geschil moet binnen een jaar na de dagtekening van het oordeel van de interne klachtenbehandeling door de klager worden ingediend bij de geschillencommissie Publieke Gezondheid.
4. Er zijn kosten verbonden aan een procedure voor de geschillencommissie Publieke Gezondheid. Voor meer informatie kun je terecht op de website van de geschillencommissie Publieke Gezondheid: [Publieke Gezondheid – De Geschillencommissie Zorg](#).

Artikel 22: Nationale ombudsman

1. Als een klager niet de interne klachtenprocedure heeft doorlopen of niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht als bedoeld in artikel 18 en artikel 19 van deze regeling en zijn klacht valt onder de Awb, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman. Een klacht valt onder de Awb als bijvoorbeeld GGD HN haar besluit niet goed onderbouwd heeft of als zij zich niet aan haar eigen beleid houdt.
2. Een geschil moet binnen een jaar na de dagtekening van het oordeel van de interne klachtenbehandeling door klager worden ingediend bij de Nationale ombudsman. Voor meer informatie kun je terecht op de website van de nationale ombudsman: <https://www.nationaleombudsman.nl/>.

Art. 23: Nationale kinderombudsman

1. Indien een minderjarige een klacht indient, kan deze ook terecht bij de Kinderombudsman. Een geschil moet binnen een jaar na de dagtekening van het oordeel van de interne klachtenbehandeling door klager worden ingediend bij de Nationale kinderombudsman. Voor meer informatie zie www.dekinderombudsman.nl.

Hoofdstuk 5: Slotbepalingen

Artikel 24: Vaststellen en wijzigen Regeling Klachtenbehandeling GGD HN

1. Deze regeling wordt vastgesteld door het dagelijks bestuur van GGD HN.
2. Wijzigingen in deze regeling kunnen door de directeur publieke gezondheid van GGD HN worden aangebracht nadat deze de klachtenfunctionaris in de gelegenheid heeft gesteld over het voorstel tot wijziging advies uit te brengen.
3. Wijziging en/of intrekking van deze regeling heeft geen terugwerkende kracht.
4. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de directeur, voor zover het de werkwijze van bij interne klachtenprocedure betreft.

Artikel 25: Citeertitel en slotbepaling

1. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling GGD Hollands Noorden'
2. Deze regeling treedt in werking op [...] de dag na vaststelling door het dagelijks bestuur

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van het dagelijks bestuur van GGD Hollands Noorden
[.....]