

Klachtenregeling Dienst Gezondheid & Jeugd Zuid-Holland Zuid

Het algemeen bestuur van de Dienst Gezondheid & Jeugd;

Overwegende:

dat de Dienst Gezondheid & Jeugd een zorgaanbieder is als bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz); en ook een bestuursorgaan is als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb); dat bovendien de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 regels stelt voor de behandeling van klachten over Veilig Thuis;

dat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, in de Algemene wet bestuursrecht, en in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 regels worden gesteld voor de behandeling van klachten over gedragingen van de Dienst Gezondheid & Jeugd en de bij organisatie werkzame personen;

b e s l u i t :

de navolgende Klachtenregeling op te stellen, die voldoet aan de vereisten van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, de Algemene wet bestuursrecht, en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

Beklaagde:	het bestuursorgaan, dan wel de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
Cliënt:	een natuurlijke persoon die zorg vraagt aan de organisatie, dan wel aan wie de organisatie zorg verleent of heeft verleend; dan wel een natuurlijk persoon jegens wie door Veilig Thuis taken worden uitgevoerd, of degene die een melding bij Veilig Thuis heeft gedaan.
Dagelijks bestuur:	het dagelijks bestuur van de Dienst Gezondheid & Jeugd;
Directeur:	de directeur van het onderdeel van de organisatie waarop de klacht betrekking heeft;
Klacht:	een uiting van onvrede door klager over een gedraging van de organisatie, of over een gedraging van een medewerker van de organisatie, jegens klager of een ander;
Zorgklacht:	klacht die betrekking heeft op een gedraging jegens een cliënt in het kader van het verlenen van zorg, die de organisatie uitvoert, zodat deze klacht valt onder de werking van Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
Klager:	de natuurlijke- of rechtspersoon die een klacht indient;
Klachtenfunctionaris:	degene die binnen de organisatie is belast met de ontvangst van klachten en het toezien op, en adviseren over, het proces van klachtenafhandeling;
Organisatie:	het op basis van de Wet gemeenschappelijke regelingen ingestelde openbaar lichaam Dienst Gezondheid & Jeugd Zuid Holland Zuid;

- Klachtencommissie:** klachtencommissie als bedoeld in afdeling 9.1.3 van de Algemene wet bestuursrecht of artikel 2 van de voormalige Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Staatsblad 1995, nr. 308); alsmede artikel 4.2.7 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
- Klachtenbemiddeling:** het met een partij of beide partijen zodanig bespreken van een klacht, en tot een oplossing komen zodat de klager de klacht als afgedaan beschouwt;
- Medewerker:** een ieder die onder verantwoordelijkheid van de organisatie werkzaamheden verricht.

Hoofdstuk 2 Mondelinge klachten

Artikel 2 Behandeling

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

Hoofdstuk 3 Schriftelijke klachten

Artikel 3 Indiening

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij het dagelijks bestuur, de klachtencommissie of de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan door een ieder worden ingediend conform artikel 9.1 Awb.
3. Voor zover er sprake is van een zorgklacht, kan die enkel en alleen worden ingediend door een cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt, dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Indien door een vertegenwoordiger van de cliënt wordt geklaagd, dient bij de klacht een schriftelijke machtiging van de cliënt te zijn gevoegd.
4. Een schriftelijke klacht bevat ten minste de naam en het adres van klager, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, het besluit waartegen de klacht is gericht of het nalaten van een handeling. Verder bevat deze zo mogelijk de datum, tijd en plaats van de gedraging, het besluit, het nalaten, de omstandigheden, de namen van de betrokkenen en eventuele getuigen, alsmede het doel van de klacht en de stappen die klager reeds heeft ondernomen.
5. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om zijn klacht aan te vullen indien deze niet of in niet voldoende mate voldoet aan:
 - a. het bepaalde in lid 3 van dit artikel, of
 - b. het bepaalde in artikel 9:4 van de Awb.
6. Indien de klager niet aan het verzoek om aanvulling voldoet, behoeft zijn klacht niet in behandeling te worden genomen, dit met inachtneming van artikel 5, eerste lid sub b.

Artikel 4 Bemiddeling

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

Artikel 5 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 oplossen daarvan;
 - d. hij zorgt voor een registratie van de behandelde klachten.
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 de klager en de beklaagde.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De organisatie 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 waarnemend klachtenfunctionaris.
5. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreek tot het dagelijks bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt in de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel, of wegens de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. Het dagelijks bestuur onderzoekt en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

Hoofdstuk 4 Klachtencommissie

Artikel 6 Klachtencommissie

1. Het dagelijks bestuur stelt een onafhankelijke klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. Het dagelijks bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en andere toepasselijke wettelijke bepalingen.
3. Het dagelijks bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
4. De klachtencommissie heeft tot taak klachten te onderzoeken en deze al dan niet geheel of gedeeltelijk gegrond te verklaren en daarover advies uit te brengen aan het dagelijks bestuur.

5. De klachtencommissie adviseert niet over aansprakelijkheid en de toekenning van schadevergoedingen.

Artikel 7 Samenstelling, benoeming en ontslag klachtencommissie

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

Artikel 8 Ambtelijk secretaris

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

Artikel 9 Bevoegdheid klachtencommissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk of per e-mail bezwaar maken tegen dat besluit.
3. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
4. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de organisatie op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 10 Ontvankelijkheid klacht

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

Artikel 11 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter van de klachtencommissie per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.
4. De secretaris informeert de klager en de beklagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 12 Wraking

1. De zittingscommissie beslist over gemotiveerde bezwaren tegen haar samenstelling.
2. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

Artikel 13 Onderzoek

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

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

Artikel 14 Hoorzitting

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

Artikel 15 Advies

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

Artikel 16 Oordeel

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

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

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

Hoofdstuk 5 Extern klachtrecht

Artikel 17 Nationale Ombudsman

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

Artikel 18 Geschillencommissie

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

Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

Artikel 19 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 20 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

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

Artikel 21 Jaarverslag

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het dagelijks bestuur. Daarin beschrijft de klachtencommissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
2. Aan dit verslag wordt een samenvatting toegevoegd van de behandeling door de klachtenfunctionaris, van klachten die niet zijn voorgelegd aan de klachtencommissie.
3. Het jaarverslag wordt ter kennis gebracht van het algemeen bestuur en wordt gepubliceerd op de website van de organisatie.

Artikel 22 Kosten

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

Artikel 23 Openbaarmaking klachtenregeling

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

Artikel 24 Evaluatie

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

Artikel 25 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 26 Vaststellen en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het algemeen bestuur.

Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het dagelijks bestuur ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 27 Toepassing van de klachtenregeling


1. Deze klachtenregeling is uitsluitend van toepassing voor het organisatieonderdeel Dienst Gezondheid & Jeugd Zuid-Holland Zuid, waaronder begrepen de GGD Zuid-Holland Zuid, Leerplicht en Voortijdig Schoolverlaten, en Veilig Thuis Zuid-Holland Zuid.
2. De Regionale Ambulancevoorziening Zuid-Holland Zuid kent een eigen klachtenregeling.
3. De directeur van de Serviceorganisatie Jeugd Zuid-Holland Zuid geeft toepassing aan de wettelijke regels omtrent klachtrecht, zoals bepaald in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 28 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling Dienst Gezondheid & Jeugd.
2. Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking.
3. De Klachtenverordening Regio Zuid-Holland Zuid van 29 november 2006 wordt ingetrokken.
4. De Klachtenprocedure GGD Zuid-Holland Zuid van mei 2006 ingetrokken.

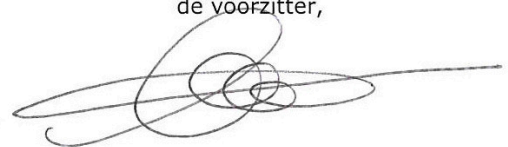
Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van het algemeen bestuur van 1 februari 2018,

de secretaris,



K.J. van Hengel

de voorzitter,



mw. C.M.L. Lambrechts

Toelichting Klachtenregeling Dienst Gezondheid & Jeugd

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Klacht

De definitie van het begrip klacht is een uitwerking van artikel 14 Wkkgz. Uit dat artikel volgt dat een klacht betrekking kan hebben op 'een gedraging jegens een cliënt'. De toelichting geeft aan dat onder een gedraging ook 'nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen moet worden geacht. Als het gaat om een besluit conform de Awb dan staat de weg naar het indienen van een klacht niet open. Dan kan men bezwaar aantekenen.

Voor de vraag of iemand 'voor een zorgverlener werkzaam is' is de juridische relatie tussen de organisatie en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan derhalve betrekking hebben op werknemers van de organisatie, maar ook bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers;

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.

Hoofdstuk 2 Mondelinge klachten

Artikel 2 Behandeling

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

Hoofdstuk 3 Schriftelijke klachten

Artikel 3 Indiening

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

Artikel 4 Bemiddeling

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

Artikel 5 Klachtenfunctionaris

Tweede lid

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 klachtenfunctionaris in alle gevallen moet streven naar 'een duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder'. De functionaris 'is in die zin gericht op een oplossing doe zowel voor de klager als de beklagde 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.

Derde lid

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.

Vierde lid

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris 'niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft'. Uit de toelichting blijkt dat hierbij 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 waarnemend klachtenfunctionaris is.

Vijfde lid

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 benadeeld wordt wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.

Hoofdstuk 4 Klachtencommissie

Artikel 6 Klachtencommissie

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

Artikel 7 Samenstelling, benoeming en ontslag klachtencommissie

Dit artikel geeft een beknopte weergave van de samenstelling, de benoeming en het ontslag van de klachtencommissie. In aanvulling hierop kunnen nadere afspraken worden gemaakt of regelingen getroffen. De organisatie dient ervoor te zorgen dat de commissie deskundig is. De wijze waarop wordt vrijgelaten.

De onafhankelijkheid van de commissie wordt gewaarborgd. Met de terminologie 'voor of bij' wordt tot uitdrukking gebracht dat niet alleen personen die in dienst zijn van de organisatie zijn uitgesloten, maar ook personen die anderszins werkzaamheden voor de organisatie verrichten.

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

Artikel 8 Ambtelijk secretaris

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

Artikel 9 Bevoegdheid klachtencommissie

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

Vierde lid

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

Artikel 10 Ontvankelijkheid klacht

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

Artikel 11 Zittingscommissie

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

Artikel 12 Wraking

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

Artikel 13 Onderzoek

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

Artikel 14 Hoorzitting

Voor een goed verloop van de klachtenprocedure is een hoorzitting van groot belang. Alleen in uitzonderingsgevallen zal de klachtencommissie kunnen volstaan met beoordeling van de klacht op basis van de stukken. Het komt voor dat de klager of de beklagde vraagt om afzonderlijk gehoord te worden, dus buiten aanwezigheid van de ander. Het afzonderlijk horen van partijen bemoeilijkt het onderzoek van de klacht. Ook komt een belangrijke doelstelling van het klachtrecht, herstel van het vertrouwen tussen partijen, in het gedrang als partijen afzonderlijk gehoord worden. Deze regeling gaat er daarom vanuit dat partijen alleen in uitzonderlijke gevallen afzonderlijk gehoord worden. Voor de hoorzitting geldt dat de klager en de beklagde zich kunnen laten bijstaan. De klachtencommissie kan desgewenst het dagelijks bestuur uitnodigen om bij de hoorzitting aanwezig te zijn om een toelichting te geven op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 15 Advies

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

Tweede lid

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

Artikel 16 Oordeel

Eerste lid

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

Tweed lid

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

Vijfde lid

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

Hoofdstuk 5 Extern klachtrecht

Artikel 17 Nationale Ombudsman

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

Artikel 18 Geschillencommissie

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

Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

Artikel 19 Geheimhouding

Dit artikel is een weergave van artikel 23 Wkkgz.

Artikel 20 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

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

Artikel 21 Jaarverslag

Dit artikel is een concretisering van artikel 9:12a Awb en artikel 4.2.10 Wmo. In artikel 4.2.10 Wmo is uitgebreid opgenomen waar het jaarverslag aan dient te voldoen. Aangezien dit uitgebreider is dan de Awb verdient het aanbeveling om aan de eisen van de Wmo te voldoen. Daarnaast worden de klachten meegenomen die niet zijn voorgelegd aan de klachtencommissie.

Artikel 22 Kosten

Geen toelichting

Artikel 23 Openbaarmaking klachtenregeling

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

Artikel 24 Evaluatie

Deze bepaling heeft geen wettelijke basis. Periodieke evaluatie van regelgeving is wel een norm in de HKZ-certificering.

Artikel 25 Onvoorziene omstandigheden

Geen toelichting

Artikel 26 Vaststellen en wijziging regeling

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

Artikel 27 Toepassing van de Klachtenregeling

Deze Klachtenregeling is alleen van toepassing op organisatieonderdeel Dienst Gezondheid & Jeugd, waaronder de GGD, LVS en Veilig Thuis. Deze klachtenregeling kent een onafhankelijke klachtencommissie, waarmee de GGD al ruim 20 jaar goede ervaring heeft. Bovendien is een onafhankelijke klachtencommissie voor Veilig Thuis voorgeschreven.

De Regionale Ambulancevoorziening geeft de voorkeur aan een meer eenvoudige klachtenregeling, die in verhouding staat tot de overwegend 'uitvoerende' werkzaamheden. Bovendien past deze regeling op termijn bij de beoogde verzelfstandiging van de Regionale Ambulancevoorziening.

De Serviceorganisatie Jeugd kan volstaan met toepassing van de wettelijke voorgeschreven klachtenbehandeling in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Er is geen specifieke andere klachtenregeling voorgeschreven.

Artikel 28 Inwerkingtreding en citeertitel

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