

## Klachtenregeling Regio Twente 2017

- Vastgesteld door algemeen bestuur op 1 maart 2017

### Artikel 1 Begripsbepalingen

Klacht	: elke schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over een gedraging jegens iemand van een bestuursorgaan, een medewerker of bestuurder werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;
Aangeklaagde	: de persoon dan wel het bestuursorgaan op wiens gedragingen, nalaten of besluit de klacht betrekking heeft;
Klager	: degene die een klacht indient, waaronder mede begrepen een cliënt GGD;
Cliënt GGD	: een natuurlijk persoon aan wie de GGD maatschappelijke zorg of gezondheidszorg verleent of heeft verleend;
GGD	: de GGD van Regio Twente, ook genaamd GGD Twente;
Bestuursorgaan	: het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur, dan wel de bevoegde bestuurscommissie van Regio Twente;
Bestuurder	: lid van een bestuursorgaan van Regio Twente;
Medewerker	: een ieder die krachtens ambtelijke aanstelling of arbeidsovereenkomst werkzaam is bij Regio Twente, alsmede stagiairs, vrijwilligers, uitzendkrachten en andere personen die voor Regio Twente werkzaamheden verrichten;
Klachtfunctionaris	: een medewerker die binnen de organisatie belast is met de opvang van klachten zoals onder andere bedoeld in artikel 15 lid 1 van de Wkkgz;
Geschillencommissie	: de landelijke Geschillencommissie Publieke Gezondheid, zijnde een geschilleninstantie zoals bedoeld in artikel 18 van de Wkkgz;
Wkkgz	: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
Onderzoek	: het zorgvuldige onderzoek van een klacht als bedoeld in artikel 16 lid 1 Wkkgz;
Bemiddelingspoging	: poging om een klacht naar ieders tevredenheid op te lossen in overleg tussen klager en aangeklaagde en met behulp van een tussenpersoon;
Advies	: een advies in de zin van artikel 9:15 lid 4 van de Algemene wet bestuursrecht, inhoudende een rapport van bevindingen met een advies over de klacht en eventuele aanbevelingen aan het bestuursorgaan; in het rapport van bevindingen wordt ook het verslag van het horen opgenomen;
Awb	: Algemene wet bestuursrecht.

### Artikel 2 Toepassingsbereik klachtenregeling

Deze regeling is van toepassing op klachten die vallen onder de Algemene wet bestuursrecht en/of de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

### Artikel 3 Indiening

1. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of per e-mail door een ieder worden ingediend.
2. 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.

3. De klachtfunctionaris biedt klager de mogelijkheid om de klacht zelf, of met behulp van de klachtfunctionaris, aan te vullen indien deze niet of niet in voldoende mate voldoet aan de vereisten uit lid 2 van dit artikel.
4. Indien de klager geen gebruik maakt van de mogelijkheid om de klacht aan te vullen, behoeft zijn klacht niet in behandeling te worden genomen.

#### **Artikel 4 Registratie**

1. Van iedere klacht vindt een registratie plaats door de klachtfunctionaris.
2. Registratie vindt plaats volgens een door het dagelijks bestuur vast te stellen registratieformulier, of, indien niet mogelijk, middels een schriftelijke aantekening.

#### **Artikel 5 In behandeling nemen klacht**

1. De klachtfunctionaris zendt binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan klager. In deze ontvangstbevestiging wordt de procedure van de klachtbehandeling nader uiteengezet.
2. Indien een ingediende klacht betrekking heeft op een andere organisatie dan zendt de klachtfunctionaris de klacht door naar de organisatie op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
3. Een klacht over de secretaris, de algemeen directeur of de domeindirecteur wordt door een door het bestuur uit zijn midden aan te wijzen lid behandeld.
4. Een klacht over het algemeen bestuur, de voorzitter of een of meerdere bestuurscommissies, dan wel één of meer leden daarvan, wordt behandeld door een lid van het dagelijks bestuur.
5. Een klacht over het dagelijks bestuur wordt door een door dit bestuur uit zijn midden aan te wijzen lid behandeld.
6. Wanneer een klacht een of meerdere bestuursleden betreft, wordt de klacht behandeld door een niet betrokken bestuurslid.

#### **Artikel 6 Afzien van de klachtenbehandeling**

1. De klachtfunctionaris, dan wel het bestuursorgaan, kan ervan afzien een klacht in behandeling te nemen indien o.a.:
  - a. reeds eerder een klacht is ingediend door dezelfde klager en deze klacht overeenkomstig deze Klachtenregeling is behandeld;
  - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan vijf jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen klager bezwaar en beroep had kunnen instellen;
  - d. de klacht door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechtelijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest.Het bepaalde in artikel 9:8 Awb is hierop van overeenkomstige toepassing.
2. Indien er van de klachtbehandeling wordt afgezien, wordt dit binnen vier weken schriftelijk of per e-mail gemotiveerd aan klager medegedeeld.

#### **Artikel 7 Bemiddelingspoging**

1. Indien de klacht in behandeling wordt genomen wordt er eerst een bemiddelingspoging ondernomen. Als de klager instemt met een bemiddelingspoging doet de leidinggevende middels een bemiddelingsgesprek een poging om tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De klachtfunctionaris deelt klager mee dat gedurende de bemiddeling de behandelings-termijn voor de klacht wordt opgeschort. De bemiddelingspoging wordt door de leidinggevende voortvarend ter hand genomen en is binnen zes weken na indiening van de klacht afgerond. Deze termijn kan worden verlengd indien alle betrokkenen hiermee instemmen.
3. De aangeklaagde wordt in kennis gesteld van de klacht en de te volgen procedure.
4. Een gesprek waarbij naast de klager ook de aangeklaagde aanwezig is kan gehouden worden wanneer klager daarmee instemt en wanneer een oplossing hierdoor dichterbij kan worden gebracht.
5. Van het bemiddelingsgesprek wordt door de leidinggevende een kort verslag gemaakt, waarin in ieder geval de uitkomsten van het gesprek zijn opgenomen.

6. Na afronding van de bemiddeling zendt de leidinggevende naar klager, aangeklaagde en de klachtfunctionaris een afdoeningsbericht waarin het resultaat van de bemiddeling wordt bevestigd.
7. De klachtfunctionaris registreert het verslag van de bemiddelingspoging, als bedoeld in lid 6 van dit artikel, en neemt dit op in de rapportage, overeenkomstig artikel 13.
8. Wanneer door het bemiddelingsgesprek naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, is daarmee de klachtprocedure beëindigd.
9. Indien geen gebruik wordt gemaakt van de bemiddelingspoging of de bemiddelingspoging niet slaagt, wordt de klachtbehandeling voortgezet overeenkomstig onderstaande procedure.

#### **Artikel 8 De klachtfunctionaris**

1. De klachtfunctionaris heeft ten minste 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 kan aanwezig zijn bij het bemiddelingsgesprek dat plaatsvindt tussen, onder andere, klager en de leidinggevende;
  - e. hij stelt zo nodig een onafhankelijk onderzoek in naar de klacht indien geen gebruik wordt gemaakt van de bemiddelingspoging, of de bemiddelingspoging niet is geslaagd;
  - f. hij adviseert het bestuursorgaan ten behoeve van de beoordeling van de klacht op basis van het onderzoek, als bedoeld onder e van dit lid.
2. De klachtfunctionaris 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 en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De klachtfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De organisatie onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
4. Bij een klacht over het functioneren van de klachtfunctionaris, hetzij in de functie van klachtfunctionaris, hetzij in een andere functie, verwijst de klachtfunctionaris naar de waarnemend klachtfunctionaris.
5. De klachtfunctionaris 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 klachtfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

#### **Artikel 9 Onderzoek en advies**

1. Een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft de gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren. Het bepaalde in art 9:10 Awb is hierbij van overeenkomstige toepassing.
2. Indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende.
3. De uitkomst van een 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.
4. De uitkomst van het onderzoek als bedoeld in het vorige lid, alsmede de reacties op het onderzoek, worden verstuurd naar de klachtfunctionaris. De klachtfunctionaris registreert het voornoemde en neemt dit op in de rapportage bedoeld in artikel 13.

#### **Artikel 10 Beoordeling klacht door het bestuursorgaan**

1. Het bestuursorgaan beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien hij 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. Hij meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal

worden. Deze behandelingstermijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht. Overeenkomstig artikel 7 lid 2 van deze klachtenregeling is de bemiddelingstermijn hierbij niet inbegrepen.

2. Indien het bestuursorgaan concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en de aangeklaagde. Hij geeft aan waarom de klacht niet binnen deze termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.
3. Het bestuursorgaan zendt zijn oordeel over de klacht schriftelijk of per e-mail aan de klager en de aangeklaagde. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij 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. Het bestuursorgaan 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 Overijsselse Ombudsman voor te leggen, als bedoeld in artikel 11 van deze regeling.
5. Het bestuursorgaan, zendt zijn oordeel over de klacht tevens aan de klachtfunctionaris. De klachtfunctionaris registreert het oordeel en neemt dit op in de rapportage, als bedoeld in artikel 13.

#### **Artikel 11 Geschillencommissie Publieke Gezondheid en de Overijsselse Ombudsman**

1. Indien klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht en zijn klacht valt onder de werking van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, kan hij zich ter zake tot de Geschillencommissie Publieke Gezondheid wenden. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van de beoordeling van de klacht worden ingediend bij de geschillencommissie.
2. Indien klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht en zijn klacht valt onder de werking van de Algemene wet bestuursrecht, kan hij zich ter zake tot de Overijsselse Ombudsman wenden. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van de beoordeling van de klacht worden ingediend bij de Overijsselse Ombudsman.

#### **Artikel 12 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 13 Jaarlijkse rapportage**

1. De klachtfunctionaris maakt binnen vier maanden na afloop van het kalenderjaar, een, geanonimiseerd, overzicht van de ingediende klachten.
2. Het overzicht van klachten wordt, voorzien van een toelichting, gezonden aan het bestuur.
3. Het overzicht van klachten vermeldt in ieder geval het aantal klachten, de snelheid van de afhandeling, de hoofdlijnen waarover geklaagd is, de beoordeling van de klachten (gegrond/ongegrond), en de verbeterpunten die de organisatie heeft aangebracht.

#### **Artikel 14 Openbaarmaking klachtenregeling**

Deze regeling wordt onder de aandacht van cliënten gebracht door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van Regio Twente en GGD Twente te plaatsen.

#### **Artikel 15 Inwerkingtreding**

1. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Regio Twente 2017'.
2. Deze regeling treedt in werking na vaststelling door het algemeen bestuur.
3. Op het moment dat deze regeling in werking treedt vervalt de regeling 'Klachtenregeling Regio Twente', met dien verstande dat de lopende klachtprocedures uit 2016 nog onder de werking van de Klachtenregeling Regio Twente vallen.