

Klachtenregeling

Het dagelijks bestuur van de GGD West-Brabant

Overwegende:

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

Besluiten:

Vast te stellen de navolgende "Klachtenregeling GGD West-Brabant 2017"

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Paragraaf 1 Titel paragraaf 1

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde: de medewerker dan wel het bestuursorgaan op wiens gedraging, nalaten of besluit de klacht betrekking heeft;
- b. cliënt: natuurlijk persoon die o.a. zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- c. dagelijks bestuur: het dagelijks bestuur van de GGD West-Brabant;
- d. directeur: de directeur publieke gezondheid van GGD West-Brabant;
- e. geschillencommissie: de geschillencommissie Publieke Gezondheid, zijnde een geschillencommissie als bedoeld in artikel 18 van de Wkkgz;
- f. hij/zij: 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 besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de organisatie of door een persoon die voor de organisatie werkzaam is;
- h. klachtopvangfunctionaris: degene die binnen de organisatie belast is met de opvang van klachten zoals bedoeld in artikel 15.1 Wkkgz;
- i. klager: degene die een klacht indient;
- j. medewerker: een ieder die krachtens een ambtelijke aanstelling, arbeidsovereenkomst of op basis van detachering werkzaam is bij de organisatie, hieronder mede gerekend stagiaires, vrijwilligers en uitzendkrachten;
- k. nabestaande:
 - de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot of de geregistreerde partner van de overledene;
 - andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van de het overlijden geheel of ten dele in zijn levensonderhoud voorzorg of daartoe krachtens rechtelijke uitspraak verplicht was;
 - degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke

- huishouding;
- bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;
- l. Nationale Ombudsman: de Nationale Ombudsman en de substituut-ombudsmannen als bedoeld in artikel 9, eerste lid, van de Wet Nationale ombudsman;
- m. organisatie: de GGD West-Brabant;
- n. vertegenwoordiger: de persoon of personen die de organisatie op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast klager moet betrekken;
- o. zorgaanbieder: de GGD West-Brabant;

Hoofdstuk 2 Mondelinge klachten

Artikel 2 Behandeling

1. Klager kan zijn klacht mondeling bespreken met:
 - a. de medewerker;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtopvangfunctionaris.
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 klagers zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtopvangfunctionaris.
4. Medewerkers bespreken klachten van klagers in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel het voortbestaan of opnieuw ontstaan van 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 of de klachtopvangfunctionaris.
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 (e-mail) adres van klager, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, het besluit waartegen de klacht gericht is 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.
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 lid 3 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, 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 aangeklaagde of de klachtopvangfunctionaris 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 klachtopvangfunctionaris de klacht ter behandeling door naar het dagelijks bestuur.

Artikel 5 De klachtopvangfunctionaris

1. De klachtopvangfunctionaris 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.
2. De klachtopvangfunctionaris 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 klachtopvangfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De organisatie onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtopvangfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
4. Bij een klacht over het functioneren van de klachtopvangfunctionaris, hetzij in de functie van klachtopvangfunctionaris, hetzij in een andere functie, verwijst de klachtopvangfunctionaris naar de waarnemend klachtopvangfunctionaris.
5. De klachtopvangfunctionaris 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 klachtopvangfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

Hoofdstuk 4 De klachtenbehandeling

Artikel 6 Bevoegdheid dagelijks bestuur

1. Het dagelijks bestuur beoordeelt of hij 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 het dagelijks bestuur, 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 het dagelijks bestuur samen met twee door hem aan te wijzen leden van het algemeen bestuur. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd aan de klager mede.
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 maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 7 Ontvankelijkheid klacht

1. Het dagelijks bestuur kan, overeenkomstig de Awb, een klacht niet-ontvankelijk verklaren als o.a.:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door het dagelijks bestuur is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien het dagelijks bestuur 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 het dagelijks bestuur, 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 het dagelijks bestuur samen met twee door hem aan te wijzen leden van het algemeen bestuur. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd aan klager mede.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. Het dagelijks bestuur 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 het dagelijks bestuur de te volgen procedure.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt het dagelijks bestuur 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. 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;
 - c. 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.
 - d. Klager wordt gehoord met inachtneming van artikel 9:10 Awb.

Artikel 9 beoordeling klacht door het dagelijks bestuur

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 zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan aangeklaagde. 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.
2. Indien het dagelijks bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt het dagelijks bestuur dit schriftelijke of per e-mail mee aan de klager en de aangeklaagde. 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 zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aangeklaagde schriftelijk of per e-mail. 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 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.

Artikel 10 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 11 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 5 Overige bepalingen

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 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 14 Jaarverslag

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

Artikel 15 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten 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 16 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 17 Evaluatie

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

Artikel 18 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 19 Vaststellen en wijziging regeling

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 20 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling GGD West-Brabant 2017.
2. Deze regeling treedt in werking na vaststelling door het dagelijks bestuur.
3. Op die datum wordt de huidige regeling (klachtenregeling GGD West Brabant, 1996) ingetrokken.

Aldus besloten in de vergadering van het dagelijks bestuur, gehouden op 13 januari 2017.

De secretaris,

A. Van der Zijden

De voorzitter,

L. Poppe-de Looff

Toelichting

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

De begrippen genoemd bij g en h worden hieronder toegelicht

g. 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 van 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.

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;

h. klachtopvangfunctionaris:

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 De klachtopvangfunctionaris

Lid 2

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

Lid 4

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

Lid 5

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

Artikel 6 Bevoegdheid dagelijks bestuur

In uitzonderlijke gevallen is het dagelijks bestuur 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.

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 7 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.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

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 bestuursorgaan 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 klacht. De klachtregeling 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 maakwerk 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.

Als de klager daarvoor voelt verdient het aanbeveling om te proberen de klacht informeel op te lossen. Desgewenst kan hierbij een mediator ingezet worden of kan de klachtopvangfunctionaris hierbij een rol spelen. Als al voor de indiening bij het dagelijks bestuur geprobeerd is de klacht informeel op te lossen ligt een tweede poging niet voor de hand. In dat geval zal het dagelijks bestuur moeten bepalen wat nodig is om de klacht te kunnen beoordelen. Het dagelijks bestuur kan bijvoorbeeld besluiten dat het noodzakelijk is om te onderzoeken wat er precies gebeurd is. Het dagelijks bestuur kan ook besluiten om degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid te geven om schriftelijk op de klacht te reageren en vervolgens een gesprek met de klager en aangeklaagde te organiseren. Het dagelijks bestuur kan ook een klachtbehandelaar aanwijzen (niet zijnde de klachtopvangfunctionaris) welke de taak heeft klachten, als bedoeld in dit reglement, op hun ontvankelijkheid te beoordelen en voor de behandeling ervan zorg te dragen opdat het dagelijks bestuur een besluit kan nemen.

Lid 2:

Een beperkt aantal randvoorwaarden worden gesteld aan de wijze waarop het dagelijks bestuur een klacht behandelt. Hiermee is beoogd een zorgvuldige werkwijze te waarborgen.

Welke procedure ook gekozen wordt, rekening moet worden gehouden met de hoor plicht, 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 bij het bestuursorgaan 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 het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur 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 kunnen 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 lid 2 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. Het bestuur moet zich daarbij onthouden van opmerkingen over het eventuele nut van de hoorzitting voor de klager.

Stilzwijgend afstand doen van het recht te worden gehoord is niet mogelijk.
Van het horen moet een verslag gemaakt worden.

Artikel 9 beoordeling klacht door het dagelijks bestuur

Lid 1:

De Wkkgz en de Awb bepalen dat het dagelijks bestuur binnen zes weken na ontvangst moet beoordelen. 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 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.

Lid 4:

Binnen de organisatie vallen niet alle werkzaamheden onder de Wkkgz maar ook een deel o.a. onder de Awb, de Wmo en 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.

Artikel 10 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 11 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 XX.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 12 Geheimhouding

Dit artikel is een weergave van artikel 23 Wkkgz.

Artikel 13 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 14 Jaarverslag

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

Artikel 15 Kosten

Geen toelichting

Artikel 16 Openbaarmaking klachtenregeling

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

Artikel 17 Evaluatie

Deze bepaling heeft geen wettelijke basis.

Artikel 18 Onvoorziene omstandigheden

Geen toelichting

Artikel 19 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 klachtenregeling. Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het instemmingsrecht van de ondernemingsraad (zie artikel 27, eerste lid, onderdeel j WOR)

Artikel 20 Inwerkingtreding en citeertitel

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