



ombudscommissie
's-Hertogenbosch

Rapport

Meldcode:

***luisteren naar betrokkenen en
motiveren van een beslissing***

Publicatie
Juni 2022

Inleiding

Dit rapport behelst een oordeel over een klacht over het motiveren van stappen die voortvloeien uit de meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en het luisteren naar betrokkenen.

Professionals en burgers die te maken hebben met zorgelijke situaties (of signalen hiervan krijgen) kunnen terecht bij Veilig Thuis (verder VT) voor het vragen van advies of het doen van een melding. Een melding over kindermishandeling kan worden gedaan als er een vermoeden is van fysiek, psychisch of seksueel bedreigende of gewelddadige omgang met een minderjarig kind door een volwassene.

Medewerkers van de GGD werken volgens een daarvoor opgestelde meldcode¹. De meldcode is een richtsnoer voor professionals hoe ze moeten handelen bij vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling. Het gebruik van de meldcode is verplicht².

De meldcode biedt inzicht in welke richtlijnen gelden bij het behandelen van een zorgsignaal. De code omvat 5 stappen. Stap 1: *onderzoek, kindercheck en mantelzorgverleningscheck*. Stap 2: *advies (anoniem) bij VT en bij voorkeur ook collega's*. Stap 3: *gesprek met betrokkenen*. Stap 4: *zo nodig overleg betrokken professionals en signaal aan de Verwijsindex Risicjongeren*³ en stap 5: *beslissen over melding via 5 afwegingsvragen*. Hoe de stappen moeten worden geïnterpreteerd wordt verder in de meldcode uitgelegd.

1. Wat is de klacht bij de ombudscommissie?

Wat ging er aan de klacht vooraf?

Verzoeker klaagt over de wijze waarop medewerkers van de GGD (Hart voor Brabant) hebben gehandeld na de ontvangst van een vragenlijst van zijn twee kinderen. De vragenlijst van de GGD wordt via de scholen aan de kinderen aangeboden. De vragenlijst omvat diverse vragen, onder andere ook over het welzijn van het kind. Kinderen vullen de vragenlijst zelf in. Vervolgens worden de lijsten bekeken door de GGD- medewerkers. De beantwoording van een vraag (door de kinderen van verzoeker) alarmeerde de medewerkers, waarna de kinderen op gesprek zijn geroepen bij de GGD. Het gesprek ging over het vermeende gedrag van verzoeker ten opzichte van zijn kinderen. Over dat dit gesprek plaats zou vinden, is verzoeker niet geïnformeerd. Wel is de moeder, de ex partner van verzoeker, betrokken in het onderzoekstraject. Het gesprek met de kinderen en met de moeder van de kinderen heeft geleid tot een melding bij VT. Over de gedane melding is verzoeker tijdens een gesprek met de GGD op de hoogte gesteld⁴.

Verzoeker vindt dat de GGD het signaal vanuit verschillende perspectieven had moeten onderzoeken alvorens melding aan VT te maken. Hij heeft het idee dat de GGD dat niet heeft gedaan. Waarom de GGD zijn perspectief

¹ De meldcode is o.a. te vinden via de volgende link: [Kindermishandeling en huiselijk geweld | KNMG](#)

² [Staatsblad 2013, 142 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen \(officielebekendmakingen.nl\)](#)

³ <https://vng.nl/artikelen/verwijsindex-risicjongeren-vir>

⁴ Blijkt uit de klachtafdoeningsbrief van 19 november 2021

niet heeft meegenomen in de afweging (om een melding te maken bij VT) is voor hem nooit helder en te volgen geweest. De GGD heeft een afweging gemaakt op basis van de informatie van zijn kinderen en de moeder van de kinderen. Daardoor had de GGD geen goed en compleet beeld van de situatie. Voor verzoeker betekende dit dus dat de GGD ook met hem had moeten praten voordat de GGD de melding doorzette. Verzoeker had dan de mogelijkheid gehad om zijn verhaal te kunnen vertellen en had met zijn informatie het signaal kunnen relativeren. Als de GGD verzoeker bewust niet wilde betrekken in de voorfase dan had zij dat goed moeten toelichten en aangeven waarom verzoekers perspectief (nog) niet meegenomen kon worden bij het doen van de melding.

Wat is de klacht?

Verzoeker klaagt erover dat de GGD niet heeft geluisterd naar hem en dat de GGD haar gedragingen jegens hem niet goed heeft gemotiveerd. Ook klaagt verzoeker erover dat de behandeling van de klacht door de GGD niet conform zijn verwachting is verlopen.

Hij is niet tevreden over de behandeling die hij van de GGD heeft gehad. Verzoeker is vóóraf niet geïnformeerd over de signalen, verzoeker heeft zijn verhaal niet mogen doen, de GGD heeft geconcludeerd op basis van een onvolledig dossier (geen feiten verzameld die het signaal kunnen bevestigen of ontkrachten) en de GGD heeft niet gekeken (alvorens de melding te maken en over te dragen aan VT) hoe zij verzoeker en de kinderen had kunnen helpen. Hij heeft hier verschillende vragen over gesteld aan de GGD. Echter de motivering waarom de GGD zo heeft gehandeld zoals zij heeft gehandeld ontbreekt, geeft verzoeker aan.

En dat blijkt uit de volgende voorbeelden.

- Verzoeker klaagt erover dat de GGD het dossier niet op orde had door geen 'breed' vooronderzoek te doen naar de signalen van de kinderen. De conclusie die de GGD had getrokken was alleen op basis van de informatie van de kinderen en van de moeder van de kinderen. Het dossier was hierdoor te eenzijdig belicht. Waarom de GGD zijn informatie niet heeft ingewonnen en voldoende had aan eenzijdige informatie, is niet aan hem toegelicht.
- Verzoeker is het er niet mee eens dat de GGD-medewerkers signalen niet hoeven te verifiëren. VT is belast met het inhoudelijk onderzoek. Verzoeker stelt dat door met verzoeker te spreken in de voorfase de GGD dan tot de conclusie was gekomen dat de zorgen in dit geval niet terecht waren. Waarom de GGD niet met hem wilde praten in die fase, is niet goed toegelicht.
- Na kort telefonisch onderzoek door VT destijds besluit VT na de veiligheidstaxatie hun bemoeienis af te sluiten. Het dossier werd toen overgedragen aan Ons Welzijn/ CJG om systematische hulpverlening in te zetten. Ondanks het snel afsluiten van de melding bij VT bracht de melding veel onzekerheden met zich mee. Dit had ook gevolgen voor de relatie tussen hem en zijn kinderen. Verzoeker is gefrustreerd omdat al het verdriet voorkomen had kunnen worden door hem eerder te betrekken.

- Voorts klaagt verzoeker over de wijze waarop zijn klacht is behandeld. In plaats van een samenvatting van een gesprek (klachtafhandelingsbrief) had verzoeker verwacht aparte excuses te krijgen van de verpleegkundige (over de door haar gedane uitspraken). Hij verwachtte persoonlijke excuses, in een door haar geschreven brief en geen excuses als onderdeel van een verslag. Waarom dit niet is gedaan en waarom dit achteraf alsnog niet gebeurt, daar krijgt hij geen helder antwoord op.

2.De gevolgde interne procedure

Op 8 september 2021 heeft de GGD de klacht van verzoeker ontvangen. De eerstelijnsklacht in deze zaak werd behandeld volgens de Klachtenregeling Hart voor Brabant (2016), zie *bijlage 1*.

Afhandeling van de klachten en de reactie van verzoeker

Het daaropvolgend klachtgesprek tussen de GGD en verzoeker vond plaats op 12 oktober 2021. In november 2021 zijn er enkele contactmomenten geweest alsook heeft de afhandeling van de klacht plaatsgevonden (19 november 2021).

De afhandeling van de klacht is in een verslag vastgelegd, waarbij onder andere het verhandelde tijdens het gesprek van 12 oktober terug kwam. Uit het verslag van 12 oktober 2021 komt onder andere naar voren dat de GGD de communicatie met verzoeker ten aanzien van het gelopen traject (in het licht van de VT-melding) betreurt. De GGD geeft aan dat de stappen van de meldcode juist zijn gevolgd, maar achteraf had zij meer oog moeten hebben voor de geschiedenis en de context. Daarmee wordt bedoeld dat de GGD meer aandacht had kunnen hebben voor de achtergrond van de kinderen en de onderzoeken en diagnoses die eerder zijn gesteld. De GGD geeft aan dat de medewerkers hierin meer objectiviteit en zorgvuldigheid hadden mogen tonen.

In het verslag is ook opgenomen het excuus van de verpleegkundige. Dit excuus is een citaat bestaande uit de woorden van de verpleegkundige.

3.De procedure bij de ombudscommissie

Voor zover een klacht valt onder het bereik van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) kan een klacht na eerstelijnsbehandeling worden voorgelegd aan de ombudscommissie 's-Hertogenbosch. In deze zaak is van die mogelijkheid gebruik gemaakt. Op 13 december 2021 diende verzoeker een klacht in bij de ombudscommissie.

Voorafgaand aan een hoorzitting kent de ombudscommissie, als dat nodig is om zicht te krijgen op de aard van de klacht en om te beoordelen of deze concreet genoeg is om in behandeling te worden genomen, een verkennende fase. Bij het verkennen van de klacht door de ombudscommissie is aan de GGD onder andere gevraagd naar eventueel beleid, werkwijzen en protocollen die de gedraging waarover wordt geklaagd legitimeren. Op deze vraag is door de GGD geantwoord door onder andere het stappenplan uit de meldcode te

delen met de commissieleden.

Verder hebben verzoeker en de GGD relevante stukken ter beschikking gesteld. De GGD heeft onder andere het GGD-(klacht)dossier van verzoeker verstrekt. Op verschillende momenten heeft de ombudscommissie met zowel verzoeker als de GGD contact gehad. Tijdens de hoorzitting van 14 maart 2022 werden verzoeker en de GGD in de gelegenheid gesteld om een nadere toelichting te geven op de klacht.

Naar aanleiding van het dossieronderzoek, de verduidelijkende antwoorden die op vragen van de commissie zijn gegeven en de hoorzitting, heeft de commissie een uitgebreid verslag van bevindingen opgesteld. Dit verslag van bevindingen is eind maart 2022 aan partijen toegezonden en zij zijn in de gelegenheid gesteld daarop te reageren. Opmerkingen van verzoeker en de GGD zijn in het dossier gevoegd.

Hoorzitting

Vanwege ziekte van de inhoudelijk GGD behandelaar en ziekte van de klachten coördinator van de GGD sluit namens de GGD de adjunct manager van de regio Maasland bij de hoorzitting aan. Wat deze manager weet over de zaak komt vooral voort uit het klachtgesprek (12 oktober 2021), welk hij heeft gevoerd met verzoeker, alsook de telefonische contacten die daarna volgden. Naar zijn oordeel, op basis van gesprekken met de direct betrokken collega's, is hij van mening dat de GGD in dit geval zorgvuldig, transparant en naar behoren heeft gehandeld.

Verzoeker is van mening dat de GGD weliswaar de stappen uit de meldcode heeft bewandeld, maar hierbij vooral het lijstje heeft afgevinkt. Op vragen van verzoeker aan de GGD wordt vooral vanuit gemeenschappen geantwoord. Verzoeker ervaart niet dat de stappen zorgvuldig en transparant zijn gezet. Hij heeft het gevoel dat de GGD zich verschuilt achter allerlei regels en procedures. Dat maakt dat de GGD de hele context heeft gemist, geeft verzoeker aan.

De commissie vroeg partijen tijdens de zitting van 14 maart 2022 om de meldcode kritisch door te nemen op niet alleen OF de meldcode was uitgevoerd maar ook HOE de meldcode was uitgevoerd. Over het HOE biedt de meldcode namelijk nog een nadere toelichting. De commissie refereert aan de meldcode van de KNMG ⁵. In de meldcode worden er verschillende begrippen toegelicht en worden de stappen vanaf bladzijde 22 nader uitgelegd. Het antwoord op de vraag van de commissie om de meldcode zeer zorgvuldig na te lopen leverde een reactie op van verzoeker op 11 april 2022 en van de GGD op 26 april 2022. Over en weer zijn de reacties van partijen onderling gedeeld.

Hoe reageerden verzoeker en GGD Hart voor Brabant?

Op basis van de door de GGD aangeleverde informatie en de reactie van verzoeker hierop blijkt het volgende.

⁵ Meldcode huiselijk geweld & kindermishandeling (2018)

De KNMG-meldcode

De GGD geeft aan gehandeld te hebben volgens de KNMG-meldcode en landelijke samenwerkingsafspraken.

De eerste stap uit het stappenplan uit de meldcode is informatieverzameling of het onderzoek.

(Binnen stap 1 heeft de informatie die door de arts wordt verzameld onder andere het doel om het signaal te onderbouwen of te ontkrachten⁶)

Het onderzoek in deze zaak (vóór het doorzetten van de meldcode) bestond onder andere uit het gesprek met de personen van wie de signalen afkomstig waren. Dat waren de twee kinderen en later nadat het signaal bekend was, is ook de moeder van de kinderen gesproken. De vragenlijsten die door de kinderen zijn ingevuld en de gesprekken met kinderen en de moeder van de kinderen daarna vormden een basis voor de bespreking van de geanonimiseerde case met VT. De stap (1) is uitgewerkt in maart en april 2021.

Verzoeker geeft aan dat de GGD juist geen zorgvuldig onderzoek heeft gedaan. De gegevensverzameling van de medewerkers bevatte alleen informatie die het signaal ondersteunde. Andere informatie zoals een diagnose van een specialist of het verhaal van verzoeker, hadden de medewerkers niet, omdat verzoeker nimmer in die afwegingsfase betrokken is geweest. Hij is dan ook niet in de gelegenheid gesteld om eventuele signalen of zorgen uit te spreken of te ontkrachten. Verzoeker mist vooral een motivatie van de GGD waarom hij niet is gevraagd om informatie te delen in de voorfase.

Vervolgens is de GGD toegekomen aan *stap 3: gesprek met betrokkenen*

(Binnen stap 3 is er onder andere ruimte de betrokkenen te bespreken over de aanwijzingen en signalen. De arts bespreekt ook de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Soms wordt door het gesprek met de betrokkenen een vermoeden alsnog weggenomen. De arts gaat ook na in hoeverre de betrokkenen in staat en bereid zijn om de hulp te aanvaarden die de arts nodig vindt om de risico's beheersbaar te houden⁷)

Over stap 3 geeft de GGD aan dat verzoeker op 15 april 2021 een gesprek heeft gehad met de arts en de verpleegkundige. De inhoud van dit gesprek betrof het doorzetten van de melding. Deze GGD medewerkers hebben globaal de aanwijzingen en signalen met verzoeker besproken. Met de kinderen en de moeder van de kinderen was het gesprek toen al geweest.

Tijdens het gesprek met verzoeker hebben de medewerkers, zo geeft de GGD aan, niet de ruimte gevoeld om het begrip 'hulpverlening' ter sprake te brengen. Achteraf bekeken vraagt de GGD zich af of het juist wel wenselijk was om hulpverlening te bespreken in dat gesprek. De GGD geeft aan dat er meer oog had moeten zijn voor het verdriet en de machteloosheid welke verzoeker ervoer. De GGD had het verdriet meer moeten herkennen en erkennen door juist met hem te praten. Daarbij, zo geeft de GGD aan, was het ook goed geweest om de GGD-beslissing om de melding aan VT te doen beter te motiveren zodat die beslissing meer transparant en beter te volgen was.

⁶ KNMG meldcode (2018), pg. 22.

⁷ KNMG- meldcode (2018), pg 25.

De GGD heeft op basis van de klacht voor zichzelf verbeterpunten geformuleerd:

1. Zorgen dat er een uitgebreider gespreksverslag van stap 3 in het kinddossier wordt opgenomen dan alleen het standaard format in het dossier.
2. Schriftelijke terugkoppeling van de melding (meldingsformulier in cc) sturen naar betrokkenen.
3. De afwegingen en besluitvormingen transparanter met betrokkenen uitspreken.

Het oppakken van deze verbeterpunten is geborgd bij de aandachtsfunctionarissen kwaliteit

Verzoeker verbaast zich erover dat de GGD nu, achteraf met deze conclusies komt. Hij vraagt zich af of de GGD überhaupt eerder heeft nagedacht over het aanbieden van hulpverlening in een eerdere fase of dat het idee nu opkomt, nu de procedure bij de ombudscommissie loopt. Bovendien, zo zegt verzoeker, had de GGD nog aanvullende vragen kunnen stellen aan VT waardoor het beeld completer zou worden. Een voorvraag die paste bij stap 2 uit het stappenplan uit de meldcode is in overleg met VT bespreken *welke hulpverlening ingezet kan worden*. Verzoeker vraagt zich af waarom hem geen hulpverlening is aangeboden. Het kan zijn, zo geeft verzoeker aan, dat er wel over hulpverlening is gesproken in de voorbesprekingen. Maar dat de medewerkers hebben ingeschat dat hulp misschien onvoldoende resultaat zou opleveren. Als dat de afweging was, had verzoeker gemotiveerd willen horen waarom de GGD niet over zou gaan tot een hulpverleningsaanbod. Verzoeker heeft de indruk dat stap 2 is overgeslagen en dat de medewerkers geen moeite hebben gedaan om brede informatie in (stap 1) te winnen. Verzoeker geeft aan dat dat juist belangrijk was om goed in te kunnen schatten of hulpverlening zinvol was om uiteindelijk de afweging wel/niet melden bij VT te maken.

Was er nog een oplossing mogelijk?

Verzoeker geeft aan dat het goed is om te weten dat de GGD een dergelijke situatie in de toekomst wil voorkomen. Echter het kwaad in deze situatie is al geschied, geeft verzoeker aan. Hoe het vertrouwen in de GGD weer hersteld kan worden, weet hij niet. De zaak terugdraaien kan niet meer.

De GGD heeft de commissie laten weten begrip te hebben voor de impact van de gebeurtenis. Ook de GGD weet in dit geval niet wat een gepaste oplossing kan zijn.

4. BEVINDINGEN VAN DE OMBUDSCOMMISSIE

Wat heeft de ombudscommissie onderzocht?

De ombudscommissie heeft onderzocht hoe de GGD in deze zaak de KNMG-meldcode heeft toegepast, hoe de GGD haar beslissing heeft uitgelegd aan verzoeker en verder heeft de commissie beoordeeld hoe de GGD de klacht van verzoeker heeft behandeld.

Waar heeft de commissie naar gekeken?

Behoorlijkheidsvereiste

De ombudscommissie toetste het door haar in behandeling genomen verzoek om klachtbehandeling aan de behoorlijkheidsnormen uit de Behoorlijkheidswijzer. De Behoorlijkheidswijzer is voor alle ombudsinstituten in Nederland een leidraad om klachtbehandeling aan te toetsen. In dit onderzoek toetste de ombudscommissie aan het vereiste van *goed motiveren* en *luisteren naar de burger*.

Toetsingskader

1. Het vereiste van een goede motivering houdt in dat de overheid haar handelen en besluiten duidelijk aan de burger uitlegt. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.
2. Het vereiste luisteren naar de burger houdt in dat de overheid actief luistert naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

Ad.1. Het vereiste van een goede motivering.

Klacht die betrekking heeft op het ontbreken van uitleg.

Oordeel

De ombudscommissie heeft niet onderzocht of de medewerkers terecht zijn afgeweken van het protocol, maar heeft onderzocht of de GGD de stappen die zij heeft gezet, op vraag van verzoeker goed heeft gemotiveerd.

Ten aanzien van de motivering waarom verzoeker niet is betrokken in de onderzoeksfase het volgende. De commissie overweegt dat als de KNMG-meldcode aangeeft dat een arts onder bepaalde voorwaarden⁸ kan afwijken van het stappenplan (door niet alle betrokkenen in beginsel te betrekken bij de afweging of er wel of geen melding gemaakt moet worden bij VT) hij dit afwijken, (vooraf, tijdens of achteraf) moet motiveren richting klager als daar specifiek om gevraagd wordt. Het is dan ook voor te stellen dat de enkele mededeling dat de meldcode in gang is gezet en dat de GGD geen signalen hoeft te verifiëren, voor klager niet te volgen was.

Ten aanzien van de motivering waarom de medewerkers geen vervolgesprek hebben aangeboden en geen hulpaanbod hebben gedaan overweegt de commissie dat de gegeven argumenten onvoldoende gemotiveerd zijn en weinig gericht op de specifieke situatie van verzoeker. De op dat moment gegeven antwoorden zijn niet afdoende en vragen om een betere uitleg. Een vervolgesprek was bijvoorbeeld een goede manier om meer stil te staan bij het perspectief van verzoeker. Dit gesprek had kunnen helpen om het besluit beter te begrijpen en daarmee mogelijk beter te accepteren.

⁸ KNMG-meldcode (2018), pg. 29.

De commissie heeft geconstateerd dat de GGD de situatie betreurt. De GGD had achteraf meer begrip willen tonen voor de emoties van verzoeker. De GGD geeft zelf aan dat het aanbieden van een tweede gesprek, op een later moment, wellicht zinvol was geweest om meer procedure-informatie te geven en in te gaan op de beleving van verzoeker. Zo had de GGD ook meer kunnen vertellen over de signaleringstaak en wat het betekent om niet aan waarheidsvinding te hoeven doen. Ook geeft de GGD aan dat zij mogelijk wel een hulpaanbod had kunnen doen om een melding bij VT te voorkomen.

De ombudscommissie is van oordeel dat door het uitblijven van een goede motivering op verschillende punten, terwijl verzoeker hier juist om vroeg, de GGD heeft gehandeld in strijd met het vereiste van een goede motivering. De commissie acht de klacht op dit deel gegrond.

Ad. 2. Het vereiste van goed luisteren naar de burger.

Klacht die betrekking heeft op de klachtbehandeling door de GGD.

Oordeel

De ombudscommissie toetst deze klacht aan het behoorlijkheidsvereiste luisteren naar de burger. In de ombudsvisie van de Nationale Ombudsman op Professionele Klachtbehandeling (PK) is benadrukt dat het ook bij de behandeling van klachten belangrijk is dat goed geluisterd wordt naar de burger om te achterhalen wat de kern van zijn of haar onvrede is⁹.

In de beoordeling heeft de commissie wel gezien dat de GGD in de samenvatting en de aanvullende stukken heeft gereflecteerd op de klachten en dit tot verbetering van het gevoerde beleid heeft geleid. De commissie is dan ook content dat deze klachtbehandeling belangrijke informatie heeft opgeleverd waarvan geleerd kan worden voor de toekomst.

De commissie constateert dat de verwachting ten aanzien van het geven van excuses door de verpleegkundige voor beide partijen anders was. Door de excuses van de verpleegkundige (voor haar uitspraken) te citeren in het verslag van het klachtgesprek was de GGD in de veronderstelling, verzoeker te zijn tegemoetgekomen. Verzoeker heeft zich hierover beklaagd bij de GGD en heeft aangegeven hoe hij de excuses van de verpleegkundige wilde zien. Uit de stukken blijkt niet dat de GGD alsnog iets met deze klacht heeft gedaan. Voor te stellen is wel dat de behandeling van dit verzoek, een brief van de verpleegkundige, verzoeker kan helpen bij de verwerking en de afronding van de klacht.

Doelen van klachtbehandeling

Doelen van professionele klachtbehandeling zijn dat organisaties leren van klachten voor de toekomst en burgers op weg helpen. Een goede klachtbehandeling is belangrijk voor het herstel van vertrouwen van verzoekers in de

⁹ [Visie professionele klachtbehandeling.pdf \(nationaleombudsman.nl\)](#)

organisatie. Vooral omdat er soms een langdurige relatie is met burgers in verband met lopende onderzoeken.

Klacht koppelen aan een specifieke oplossing

De ombudscommissie realiseert zich dat het in dit onderzoek om een complexe casus gaat. Een verdrietige situatie, waarbij gewerkt moet worden aan de relatie tussen vader en de kinderen. Verzoeker heeft zich hierbij onvoldoende gezien en gehoord gevoeld. De ombudscommissie vindt het belangrijk dat de GGD aangeeft dat als iets niet goed is gegaan (bijvoorbeeld de stappen uit de meldcode niet goed uitvoeren), er dan ook geluisterd wordt naar de burger en er gevolgen worden verbonden aan verkeerd gelopen zaken. Dan is het vooral van belang te kijken naar wat voor de persoon in kwestie een passende oplossing zou zijn. In dit geval heeft verzoeker onder andere gevraagd om een excuusbrief van de verpleegkundige. De ombudscommissie vindt dat, indien vaststaat dat er fouten zijn gemaakt of een stap anders had kunnen worden uitgevoerd (dit heeft de GGD erkend), de GGD op zoek gaat (samen met de burger) naar een passende oplossing. (Voor meer toelichting zie hoofdstuk *aanbevelingen*)

Verwijs naar de bevoegde ombudsvoorziening

De commissie constateert verder dat voor verzoeker niet helder was hoe de klachtafdoeningsbrief (de eerstelijnsklachtafdoening) gezien moest worden in het licht van de behandeling van de klacht van verzoeker en op welke wijze deze afronding verzoeker zou moeten helpen. Voor klagers is het belangrijk dat een heldere duiding wordt gegeven in een klachtafdoeningsbrief. Is het verslag (in dit geval de mail van 12 oktober 2021) een afronding van de behandeling van de klacht, dan is het belangrijk om dit duidelijk te maken in het schrijven. Op een zodanige wijze dat de klager in die brief gewezen wordt op de mogelijkheid om zich te wenden tot de ombudscommissie, als de klager vindt dat de klacht onjuist of onvolledig is behandeld. Het is belangrijk om in een duidelijk te herkennen afrondend bericht te verwijzen naar de bevoegde ombudsvoorziening, zodat klagers/verzoekers weten waar ze terecht kunnen als ze niet tevreden zijn over de behandeling van hun klacht.

Leerpunten

De klachtbehandeling in dit onderzoek heeft tot verschillende leerpunten geleid. In het bijzonder als het gaat om het belang van het zorgvuldig en volledig motiveren van een beslissing en een duidelijke afronding van de behandeling van de klacht. Daarbij is het van belang op zoek te gaan samen met de burger naar een oplossing die passend is in de zaak en waar de burger mee geholpen is.

Al met al is de ombudscommissie van oordeel dat de klacht van verzoeker niet behoorlijk is behandeld. De ombudscommissie acht de klacht gegrond, wegens schending van het vereiste luisteren naar de burger.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de GGD is gegrond vanwege strijd met de waarden uit de Behoorlijkheidswijzer, *het vereiste van goede motivering* en het *luisteren naar de burger*. In de ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling (PK) heeft de ombudsman benadrukt dat het ook bij de behandeling van

klachten belangrijk is dat goed geluisterd wordt naar de burger om te achterhalen wat de kern van zijn of haar onvrede is.

Aanbevelingen

De ombudscommissie doet de GGD de aanbeveling (om samen met verzoeker) aan de hand van de excuuskaart van de Nationale Ombudsman¹⁰ zich te beraden op welke stappen ten aanzien van excuses gezet kunnen worden.

En beveelt de GGD Hart voor Brabant aan om te bezien of actualisering van haar Klachtenregeling uit 2016 gepast is, in het licht van de opmerkingen die de commissie in dit oordeel maakte over de klachtbehandeling

De ombudscommissie 's-Hertogenbosch,

A.H.A. Lensen, voorzitter

C. Hopman, secretaris

¹⁰ Zie de Excuuskaart: <https://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/excuuskaart>

Bijlage 1

Klachtenregeling GGD Hart voor Brabant 2016



Klachtenregeling GGD Hart voor Brabant

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begrippen

1. Voor het toepassen van deze regeling wordt verstaan onder:

- _ wet: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- _ GGD: GGD Hart voor Brabant; _ directeur: directeur van de GGD of haar gemandateerde; _ geschillencommissie: geschilleninstantie zoals bedoeld in de wet; _ medewerker: een persoon die bij of voor de GGD werkt; _ klant: natuurlijke of rechtspersoon die zorg of diensten vraagt aan de GGD of aan wie de

GGD zorg of diensten verleent of heeft verleend; _ klager: klant die een klacht indient, zijn vertegenwoordiger of de nabestaande van de overleden klant; _ klacht: schriftelijk of per e-mail ingediende uiting van ontevredenheid over een handeling, of het nalaten daarvan en over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een klant; _ klachtenfunctionaris: degene die de klachten opvangt en de klager ondersteunt; _ zorg: handelingen als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg.

Hoofdstuk 2 Het omgaan met ontevredenheid

Artikel 2 Bij wie kan een klant terecht?

1. Een klant kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- _ de medewerker over wie hij niet tevreden is; _ de leidinggevende; _ de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 De medewerker

1. De medewerker nodigt de klant die ontevreden over haar is uit om dit met haar te bespreken. De medewerker kan anderen bij dit gesprek betrekken als de klant dat goed vindt.
2. Medewerkers maken een klant zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken de ontevredenheid van klanten in hun team om zo het voortbestaan of het opnieuw ontstaan van ontevredenheid te voorkomen.
4. Een medewerker over wie een klacht is ingediend, kan een toelichting geven op haar handelen.

Artikel 4 De leidinggevende

1. Als een klant zijn ontevredenheid niet wil bespreken met de medewerker, geeft zij dit aan en neemt de leidinggevende het over.
2. De medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klant dit niet wil.

Artikel 5 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft tenminste de volgende taken:
 - .. hij informeert klanten, medewerkers en anderen over de klachtenregeling; .. hij adviseert de klant die een klacht wil indienen en helpt hem bij het formuleren daarvan; .. hij helpt de klager met het oplossen van zijn klacht.
2. De diensten van de klachtenfunctionaris zijn gratis voor de klager.
3. De klachtenfunctionaris werkt aan een oplossing die bevredigend is voor de klant en de GGD en aan het herstel van de relatie tussen de klant en de medewerker.
4. De directeur legt de taken, de bevoegdheden en de werkwijze van de klachtenfunctionaris vast in dit reglement of in een beschrijving.
5. De directeur neemt zo nodig maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werk onafhankelijk kan uitvoeren en geen nadeel ondervindt door de uitvoering van zijn werk.
6. De klachtenfunctionaris verricht zijn werk volgens de regels in de wet en zijn beroepsnormen. De GGD mengt zich niet in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werk in een concreet geval doet.
7. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met klanten, het werk dat hij doet en de resultaten daarvan. Hij rapporteert over zijn werk en zijn bevindingen aan de directeur en kan in zijn rapportage aanbevelingen doen.

Hoofdstuk 3 Het behandelen van een klacht

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. De klager bepaalt op welk moment, waar en in welke vorm hij zijn klacht indient. Wil de klager een beoordeling door de GGD, dan dient de klager zijn klacht schriftelijk of per e-mail in.
2. De klager kan zijn klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail te laten weten dat hij geen verdere behandeling wil. De GGD stopt dan met het behandelen van de klacht.
3. De directeur verklaart een klacht niet ontvankelijk als:
 - .. de klager niet bevoegd is om een klacht in te dienen, of .. de GGD dezelfde klacht van dezelfde klager al eerder behandelde, of .. de klacht nog in behandeling is.Zij deelt dit dan schriftelijk of per e-mail mee aan de klager.

Artikel 7 Het behandelen van de klacht

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager om te bespreken hoe de GGD de klacht gaat behandelen.
2. Bij het behandelen van een klacht let de directeur op het volgende:
 - .. de GGD oordeelt pas over een klacht nadat de medewerker over wie de klacht gaat op de klacht heeft kunnen reageren; .. de medewerker over wie de klacht gaat of haar directe collega doen geen onderzoek naar de klacht; .. de GGD deelt de uitkomst van het onderzoek naar de klacht mee aan de klager en aan de medewerker over wie de klacht gaat; zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en de GGD informeert hen over elkaars reactie.
3. Het behandelen van een klacht door de GGD is gratis.

Artikel 8 Het beoordelen van de klacht

1. De directeur beoordeelt een klacht zo snel mogelijk. Als hiervoor meer dan zes weken nodig zijn, deelt zij dit voor het verstrijken van die termijn schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan de medewerker over wie de klacht gaat. De directeur meldt daarbij ook binnen welke termijn zij haar beoordeling zal geven. Deze termijn is niet langer dan tien weken vanaf de dag van ontvangst van de klacht.
2. Als de directeur concludeert dat de GGD de klacht ook binnen de verlengde termijn niet kan beoordelen, deelt zij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan de medewerker over wie de klacht gaat. Zij geeft daarbij aan waarom de GGD de klacht niet tijdig kan beoordelen en binnen welke termijn een beoordeling volgt.
De directeur vraagt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij deze beoordeling wil afwachten. Als de klager dit niet wil en de voorkeur geeft aan het indienen van de klacht bij de geschillencommissie, kan de directeur de klachtenprocedure beëindigen.
3. De directeur stuurt haar beoordeling van de klacht schriftelijk of per e-mail naar de klager en naar de medewerker over wie de klacht gaat. Zij schrijft daarbij hoe de GGD de klacht heeft behandeld, motiveert haar beoordeling van de klacht en geeft aan welke maatregelen zij neemt naar aanleiding van de klacht en binnen welke termijn zij deze realiseert.
4. De directeur vermeldt dat de klager zijn klacht kan voorleggen aan de geschillencommissie als hij niet tevreden is over de beoordeling van de klacht door de directeur.

Artikel 9 Samenhang met andere instellingen

1. Als de directeur een klacht niet behandelt omdat deze gaat over een andere instelling, draagt zij de klacht zorgvuldig over naar deze instelling, tenzij de klager daartegen bezwaar heeft.
2. Als de klacht gaat over zorg die de GGD verleent samen met de zorg die een andere instelling verleent en de klager heeft laten weten dat hij ook bij die instelling een klacht indiende, zorgt de directeur ervoor dat de GGD en deze instelling de klacht in samenhang behandelen, tenzij de klager daartegen bezwaar heeft. De klachtenfunctionaris is bij deze gecombineerde klachtafhandeling betrokken.

Artikel 10 Geschillen

1. Als de klager niet tevreden is over de behandeling van zijn klacht en zich daarbij niet neerlegt, is er een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie Publieke Gezondheid of aan de Ombudscommissie van de gemeente 's-Hertogenbosch, dit naar eigen inzicht van de klager.

Artikel 11 Archiveren

1. De GGD houdt zich bij het verwerken en archiveren van alle stukken over een klacht aan de (wettelijke) regels rond privacy. Zie ook www.aadhvb.nl/privacy.
2. De directeur bewaart alle stukken over een klacht in een dossier, maximaal twee jaar. Zij kan deze termijn verlengen als er belangrijke redenen zijn om de informatie langer te bewaren.
3. De GGD bewaart documenten over een klacht niet in het dossier van de klant.

Artikel 12 Geheimhouding

Ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten is verplicht tot geheimhouding van wat haar daardoor bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kent of kan vermoeden, behalve als bekendmaking uit haar taak voortvloeit of als wettelijke regels verplichten tot bekendmaking.

Artikel 13

1. In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur.
2. De directeur brengt deze regeling onder de aandacht van klanten door hen de regeling te sturen als zij daarom vragen en door de regeling op de website van de GGD te zetten.
3. Deze regeling heet: Klachtenregeling GGD Hart voor Brabant.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017.
5. De GGD heeft deze regeling vastgesteld in overeenstemming met een representatief te achten organisatie van cliënten: Zorgbelang Brabant.
6. De directeur evalueert deze regeling voor 1 januari 2019 en daarna zo vaak als Zij dit wenselijk vindt.

Vastgesteld op 16 december 2016,



C. J.M.A. van Esch,

Directeur publieke gezondheid

Klachtenregeling GGD Hart voor Brabant - toelichting

Algemeen

Klanten dienen niet snel een klacht in. Als een klant deze stap zet, is het daarom belangrijk dat de GGD daar goed mee omgaat. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door goed om te gaan met klachten kan de GGD het vertrouwen van de klant behouden of terugwinnen. En hij kan ook van klachten leren: ze kunnen aanleiding zijn tot het nemen van maatregelen.

In deze klachtenregeling staat hoe de GGD omgaat met klachten. Volgens de Wet kwaliteit ,klachten en geschillen zorg moet de GGD een dergelijke regeling opstellen en de wet stelt eisen aan die regeling. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz staan enkele aanvullende eisen.

De GGD hanteert deze klachtenregeling (behalve artikel 10, lid 1 en 2) ook voor klanten die gebruik maken van andere diensten dan zorg. Op deze klachten is de Algemene wet bestuursrecht van toepassing.

Hieronder staat een toelichting op enkele artikelen.

Artikel 1 Begrippen

De volgende begrippen lichten we nader toe.

█ klant: deze definitie is gebaseerd op artikel 1 van de wet; - klacht: deze definitie is een uitwerking van artikel 14 van de wet. Uit dat artikel volgt dat een klacht kan gaan over "een gedraging jegens een klant". Daarbij hoort ook het "nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen". Een klacht kan ook gaan over bijvoorbeeld een uitzendkracht of over een vrijwilliger.

Niet iedere uiting van ontevredenheid is een klacht. Het is pas een klacht als de klant deze uiting als klacht indient bij de GGD.

██████ klachtenfunctionaris: de wet bepaalt dat de GGD "een daartoe geschikt te achten persoon" aanwijst die de taak heeft om klagers op hun verzoek te adviseren over 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 GGD gebruikt voor deze functionaris de term klachtenfunctionaris.

Artikel 5 De klachtenfunctionaris

Algemeen

Tot de bevoegdheden van de klachtenfunctionaris behoren:

1. het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de klant en met inachtneming van de wettelijke regels;
2. het vragen om toelichting van en/of een gesprek met personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken;
3. het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde medewerkers en/of leidinggevenden over de afhandeling van een klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

De klachtenfunctionaris krijgt verder toegang tot ruimtes waar klanten zich bevinden, met respect voor de privacy van (andere) klanten en medewerkers.

Lid 2

De wet bepaalt dat een geschikt persoon (de klachtenfunctionaris) zich richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing. Hij moet altijd streven naar "een duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid". De functionaris richt zich op een oplossing die voor de klager en voor de aangeklaagde bevredigend is. Dit sluit aan bij artikel 16, tweede lid van de wet.

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris "niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft" en "de vrijheid heeft zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de GGD".

Artikel 6 Het indienen van een klacht

Deze regeling gaat ervan uit dat de directeur klachten beoordeelt, maar dat kan ook door een andere GGD-medewerker gebeuren: de directeur kan de uitvoering aan anderen opdragen. Artikel 14, lid 2 van de wet bepaalt verder dat iemand die de zorgaanbieder heeft geweigerd als vertegenwoordiger van een klant daarover een klacht kan indienen.

In uitzonderlijke gevallen is een klacht niet ontvankelijk.

Als een klacht gaat over een gebeurtenis van lang geleden, is dat geen reden om de klacht niet ontvankelijk te verklaren. De mogelijkheden om de klacht goed te onderzoeken en te beoordelen nemen natuurlijk wel af naarmate de gebeurtenis waarover de klacht gaat langer geleden is.

Artikel 8 Het beoordelen van de klacht

De wet stelt een aantal voorwaarden aan de wijze waarop de GGD klachten moet behandelen. Dit

moet "effectief en laagdrempelig" gebeuren. De GGD moet een klacht zorgvuldig onderzoeken en de behandeling van een klacht moet zich richten op het bereiken van een voor de klager en de GGD bevredigende oplossing.

Als de klager daarvoor voelt, verdient het aanbeveling om de klacht informeel op te lossen. Daar kan de klachtenfunctionaris een rol bij spelen.

De directeur bepaalt wat er nodig is om de klacht te kunnen beoordelen. Zij kan bijvoorbeeld besluiten dat er onderzoek nodig is naar wat er precies gebeurd is. Ze kan ook degene over wie de klacht gaat gelegenheid geven om schriftelijk op de klacht te reageren en daarna een gesprek organiseren met de klager en degene over wie de klacht gaat.

Als de directeur de klager verwijst naar de geschillencommissie als hij niet tevreden is over de beoordeling van de klacht, verstrekt de directeur hiervoor de benodigde gegevens.

Artikel 10 Geschillen

Als de klachtenprocedure niet leidt tot een oplossing waar de klager tevreden over is, kan hij een klacht over zorg voorleggen aan de geschillencommissie Publieke Gezondheid. De geschillencommissie geeft een bindend advies. Het reglement staat op de website www.degeschillencommissie.nl.

De geschillencommissie is een door de minister erkende geschilleninstantie die werkt volgens de regels in de Uitvoeringsregeling Wkkgz. De GGD houdt zich op de hoogte van de werkwijze en kwaliteit van de geschillencommissie.

Een klager kan een klacht ook voorleggen aan de Ombudscommissie van de gemeente's-Hertogenbosch.

Artikel 11 Archiveren

Artikel 39 van het Vrijstellingbesluit Wbp bepaalt dat de GGD de verwerking van gegevens van personen die een klacht hebben ingediend niet hoeft aan te melden bij de Autoriteit

Persoonsgegevens, mits aan een aantal voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden is, dat hij de persoonsgegevens binnen twee jaar na afhandeling van de klacht verwijdert.