

Klachtenregeling GGD Groningen

Vastgesteld door het algemeen bestuur PG&Z
d.d. 13 december 2019



Het algemeen bestuur van de Gemeenschappelijke regeling Publieke Gezondheid & Zorg (PG&Z)

Overwegende dat:

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

Besluit:

- ▶ de 'Klachtenregeling GGD Groningen' als volgt vast te stellen.

1 Algemene bepalingen

Artikel 1 – Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a.** **beklaagde:** de medewerker dan wel het bestuursorgaan op wiens gedraging, nalaten of beslissing de klacht betrekking heeft;
- b.** **cliënt:** natuurlijk persoon die zorg of diensten vraagt aan GGD Groningen of aan wie deze GGD zorg of diensten verleent of heeft verleend;
- c.** **dagelijks bestuur:** het dagelijks bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling PG&Z;
- d.** **directeur:** de directeur Publieke Gezondheid GGD Groningen;
- e.** **geschillencommissie:** de Geschillencommissie Publieke Gezondheid, zoals bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- f.** **hij:** waar 'hij' staat kan ook 'zij' worden gelezen;
- g.** **klacht:** uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, en over het nemen van een beslissing, die gevolgen heeft voor een cliënt, door GGD Groningen of door een persoon die ten behoeve van de GGD werkzaam is;
- h.** **klachtencommissie:** de commissie zoals bedoeld in artikel 10 van deze regeling;
- i.** **klachtenfunctionaris:** degene die binnen GGD Groningen belast is met de opvang van klachten en de klager ondersteunt;
- j.** **klager:** degene die een klacht indient;
- k.** **medewerker:** een persoon die werkzaam is bij of ten behoeve van GGD Groningen, waaronder stagiaires, vrijwilligers en uitzendkrachten;
- l.** **Ombudsman Groningen:** de gemeentelijke ombudsman voor de gemeente Groningen, en voor enkele gemeenschappelijke regelingen, waaronder PG&Z Groningen, dat taken en bevoegdheden op het gebied van de publieke gezondheidzorg uitvoert;
- m.** **GGD Groningen:** Gemeentelijke Gezondheidsdienst Groningen, het openbaar lichaam als bedoeld in artikel 2 van de gemeenschappelijke regeling PG&Z Groningen;
- n.** **Awb:** Algemene wet bestuursrecht;
- o.** **Wkkgz:** Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- p.** **zorgaanbieder:** GGD Groningen.

2 Uiting van ontevredenheid

Artikel 2 – Bespreken ontevredenheid

1. Klager kan zijn ontevredenheid mondeling bespreken met:
 - a. de beklagde;
 - b. de manager van de beklagde;
 - c. de klachtenfunctionaris.
2. De ontvanger probeert de ontevredenheid zo spoedig mogelijk met en tot tevredenheid van de klager op te lossen. Indien de klager ontevreden is met het resultaat, verwijst de ontvanger bedoeld in lid 1 sub a of sub b van deze regeling hem naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris probeert zo spoedig mogelijk de ontevredenheid van de klager weg te nemen en de relatie te herstellen. De klachtenfunctionaris wijst de klager bij (blijvende) ontevredenheid op de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen.

Artikel 3 – De beklagde en diens manager

1. De beklagde biedt de klager, zo spoedig mogelijk, de mogelijkheid om de ontevredenheid met hem te bespreken. Als de klager hiermee instemt, kan de beklagde anderen bij dit gesprek betrekken als dit bevorderlijk is voor de oplossing.
2. De beklagde maakt een ontevreden cliënt zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. De beklagde stelt de manager en de klachtenfunctionaris in kennis van de ontevredenheid van de cliënt en de uitkomst van het besprokene.
4. Als een cliënt zijn ontevredenheid niet wil bespreken met de beklagde, geeft hij dit aan en neemt de manager het over. De beklagde is bij dit gesprek aanwezig tenzij de manager of de klager dit niet wil. Het tweede lid en het derde lid zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de ontevredenheid door een manager.

Artikel 4 – De 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 klagers met het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame en bevredigende oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen de klager en de beklagde.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig, in overeenstemming met de Awb en de Wkkgz, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. GGD Groningen mengt zich niet in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werk in een concreet geval doet.
4. De klager en de beklagde kunnen voor informatie, advies en begeleiding ten aanzien van de klacht rechtstreeks terecht bij de klachtenfunctionaris.
5. De directeur legt de taken, de bevoegdheden en de werkwijze van de klachtenfunctionaris vast in dit reglement of in een beschrijving.
6. Bij onvrede of een klacht over het functioneren van de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie, verwijst de klachtenfunctionaris naar de plaatsvervangend klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris verwijst ook naar de plaatsvervangend klachtenfunctionaris indien hij betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
7. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de directeur of het dagelijks bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt in de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of dat hij benadeeld wordt wegens de vervulling van zijn werkzaamheden. De directeur of het dagelijks bestuur onderzoekt de situatie en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld of gehinderd wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

3 Het indienen en in behandeling nemen van klachten

Artikel 5 – Indiening

1. De klager bepaalt op welk moment, waar en in welke vorm hij zijn klacht in eerste instantie indient.
2. Als de klager een beoordeling door GGD Groningen wil, dan dient de klager zijn klacht schriftelijk of per e-mail in bij de klachtenfunctionaris.
3. Een schriftelijke klacht bevat ten minste de naam en het adres van klager, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is, de beslissing waartegen de klacht gericht is of het nalaten van een handeling. Verder bevat deze zo mogelijk de datum, tijd en plaats van de gedraging of het nalaten, de omstandigheden, de namen van betrokkenen en eventuele getuigen, alsmede wat de klager wil bereiken met de klacht en de stappen die klager al 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 het bepaalde in lid 3 van dit artikel of het bepaalde in artikel 9:4 derde lid van de Awb.
5. Indien de klager niet binnen de gestelde termijn aan het verzoek om aanvulling voldoet, kan de klacht buiten behandeling worden gesteld, dit met inachtneming van artikel 4, eerste lid 1 sub b.

Artikel 6 – Ontvankelijkheid klacht

1. De directeur kan, overeenkomstig artikel 9:8 van de Awb, een klacht niet-ontvankelijk verklaren.
2. Indien de directeur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 7 – Samenhang met andere instellingen

1. Als de directeur een klacht niet behandelt omdat deze gaat over een andere instelling, draagt hij de klacht zorgvuldig over naar deze instelling, tenzij de klager daartegen bezwaar heeft.
2. Indien een klacht betrekking heeft op de zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij bij die ander ook een klacht heeft ingediend, zullen die klachten gecombineerd, dat wil zeggen in overleg tussen GGD Groningen en de betrokken zorgaanbieder gezamenlijk, worden behandeld, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

Artikel 8 – Bemiddeling

1. De manager van de beklagde benadert de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf 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. De manager van de beklagde stelt de klachtenfunctionaris in kennis van de uitkomst van de bemiddeling.
4. Na afronding van de bemiddeling stuurt de klachtenfunctionaris de klager een bericht waarin het resultaat van de bemiddeling wordt bevestigd.
5. Indien de klager niet tevreden is met het resultaat van de bemiddeling, wordt de klacht in behandeling genomen.

Artikel 9 – Behandeling

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager om te bespreken hoe GGD Groningen de klacht gaat behandelen.
2. Bij de behandeling van de klacht neemt de directeur het volgende in acht:
 - a. de klacht wordt pas beoordeeld als degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. er vindt een onderzoek plaats naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft;
 - c. de uitkomst van het onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt medegedeeld aan de klager en aan de beklagde; 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 van de Awb.
3. Indien de klager een behandeling van zijn klacht door de klachtencommissie wenst en zijn klacht zorginhoudelijk van aard is, dan kan de klager een daartoe strekkend verzoek indienen bij de directeur.
4. De directeur bepaalt welke klachten ter advisering aan de klachtencommissie worden aangeboden.

4 De klachtencommissie

Artikel 10 – Klachtencommissie

1. De klachtencommissie adviseert de directeur over de afdoening van klachten die zij heeft ontvangen.
2. Het dagelijks bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en toepasselijke wettelijke bepalingen.
3. Het dagelijks bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die zij voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 11 – Samenstelling, benoeming en ontslag klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, waaronder de voorzitter.
2. Het dagelijks bestuur benoemt de voorzitter, de vice-voorzitter en de overige leden van de klachtencommissie voor een periode van vier jaren.
3. De voorzitter, vice-voorzitter en de overige leden kunnen ten hoogste éénmaal, voor een periode van maximaal vier jaren worden herbenoemd.
4. Het dagelijks bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige advies op een klacht gewaarborgd is.
5. De voorzitter en de vice-voorzitter van de klachtencommissie zijn niet werkzaam voor of bij de GGD.
6. 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.
7. Het dagelijks bestuur kan om gewichtige redenen het lidmaatschap van een lid of plaatsvervangend lid van de klachtencommissie beëindigen.
8. Het dagelijks bestuur kan de voorzitter en/of de vice-voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het eventuele reglement van de klachtencommissie. Het dagelijks bestuur ontslaat de voorzitter en/of de vice-voorzitter niet dan nadat het dagelijks bestuur de voorzitter en/of de vice-voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
9. 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 regeling of andere regelingen van de GGD.

Artikel 12 – Ambtelijk secretaris

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

Artikel 13 – Taak klachtencommissie

1. De klachtencommissie onderzoekt klachten en brengt daarover schriftelijk gemotiveerd advies uit aan de directeur.
2. De klachtencommissie adviseert niet over aansprakelijkheid en de toekenning van schadevergoedingen.
3. Voordat de klachtencommissie advies uitbrengt stelt zij klager en beklagde in de gelegenheid te worden gehoord.

Artikel 14 – Niet in behandeling nemen klacht door klachtencommissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan besluiten de klacht niet in behandeling te nemen als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie besluit de klacht niet in behandeling te nemen doet hij daarvan onverwijld melding bij de directeur.

Artikel 15 – Samenstelling klachtencommissie per klacht

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter van de klachtencommissie per klacht samen te stellen klachtencommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de klachtencommissie 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 bevoegd om als lid van de klachtencommissie deel te nemen die de klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie kan plaatsneming weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris informeert de klager en de beklagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de commissie.

Artikel 16 – Wraking

1. Zowel de klager als de beklagde kan binnen twee weken na ontvangst van het bericht over de samenstelling van de klachtencommissie, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling.
2. De klachtencommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de commissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

Artikel 17 – Onderzoek

1. Ten behoeve van de behandeling van de klacht kan de klachtencommissie plaatsen binnen GGD-locaties betreden, informatie inwinnen, stukken en personen raadplegen, een en ander met inachtneming van wettelijke en andere binnen GGD Groningen geldende regels betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de bij de klacht betrokken personen.
2. Medewerkers van GGD Groningen zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevraagd kan worden.

Artikel 18 – Hoorzitting

1. De klachtencommissie houdt een hoorzitting 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 klachtencommissie hen afzonderlijk horen.
4. De klachtencommissie draagt zorg voor een verslag van het besprokene. Indien de klager en de beklagde afzonderlijk zijn gehoord, brengt de klachtencommissie het verslag van de hoorzitting ter kennis van de partij die niet aanwezig was. De voorzitter geeft gelegenheid om binnen een door hem te bepalen termijn op het verslag van het horen van de andere partij te reageren.
5. De klager en de beklagde kunnen zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan.

Artikel 19 – 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. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van het advies.
3. De klachtencommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen aan de directeur.
4. Een afschrift van het rapport en advies wordt gezonden aan
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de beklagde;
 - d. de manager van de beklagde.

5 Het beoordelen van een klacht

Artikel 20 – Oordeel

1. De directeur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken. Indien de directeur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig is, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en beklagde. De directeur kan de beslissingstermijn verlengen met maximaal vier weken. Hij beoordeelt de klacht binnen tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht.
2. Indien de directeur de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeelt, deelt hij dit vóór afloop van de verlengde termijn schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en de beklagde. De directeur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De directeur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel alsnog wil afwachten. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de Geschillencommissie of de Ombudsman Groningen, is de directeur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De directeur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan beklagde en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. 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. De directeur 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 Ombudsman Groningen voor te leggen. De directeur informeert de klager over de bevoegde instantie.

Artikel 21 – Ombudsman Groningen

1. Klachten, zoals bedoeld in artikel 9:18, eerste lid Awb, over een gedraging van een bestuursorgaan van Publieke Gezondheid & Zorg Groningen of een voor Publieke Gezondheid & Zorg Groningen werkzame ambtenaar of een daarmee op grond van diens werkzaamheid gelijk te stellen persoon worden afgehandeld op grond van de deze klachtenregeling.
2. Indien een klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht door de directeur en zijn klacht valt onder de werking van de Algemene wet bestuursrecht, kan hij zich ter zake tot de Ombudsman Groningen wenden.

Artikel 22 – Geschillencommissie

Indien klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht door de directeur en zijn klacht valt onder de werking van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, kan hij zich ter zake tot de Geschillencommissie wenden.

6 Overige bepalingen

Artikel 23 – 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 24 – Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. GGD Groningen bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een 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 medische/reguliere dossier van een cliënt bewaard.

Artikel 25 – Registratie klachten

De directeur zorgt voor registratie van de ingediende schriftelijke klachten en jaarlijkse publicatie van de geregistreerde klachten.

Artikel 26 – Jaarverslag

De directeur brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit aan het algemeen bestuur van de klachtafhandeling en van de werkzaamheden van de klachtencommissie conform de relevante wetten. Daarin beschrijft hij onder meer het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.

Artikel 27 – Kosten

1. Voor de behandeling van een klacht 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 alsmede 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 de GGD Groningen.

Artikel 28 – Bekendmaking klachtenregeling

De directeur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten door hen desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de GGD-website te plaatsen.

Artikel 29 – Evaluatie

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

Artikel 30 – 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 de directeur.

Artikel 31 – Vaststellen en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het algemeen bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het algemeen bestuur ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 32 – Inwerkingtreding en citeertitel

- 1.** Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking, onder gelijktijdige intrekking van de Klachtenregeling GGD Groningen zoals vastgesteld in het algemeen bestuur PG&Z op 9 december 2016, en werkt terug tot 1 januari 2020.
- 2.** De klachtenregeling wordt bekend gemaakt door plaatsing in het publicatieblad PG&Z.
- 3.** De regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling GGD Groningen.

Aldus voorlopig vastgesteld door het algemeen bestuur PG&Z op 13 december 2019
en bekrachtigd door het algemeen bestuur PG&Z op 14 februari 2020,

Handtekening

M. Gijbsbertsen, voorzitter

Handtekening

G. Wildeboer, secretaris